



Nathalie Beaulieu

L'humain avant tout

Chef du service aux accidentés Montérégie/Centre-du-Québec Sud à la Société de l'assurance automobile du Québec, Nathalie dirige une équipe qui s'occupe de l'indemnisation et de la réadaptation des personnes accidentées de la route. Il s'agit évidemment d'un mandat très axé sur le service à la clientèle.

Nathalie a commencé sa carrière dans la fonction publique en 2002 et depuis, plusieurs opportunités se sont offertes à elle et lui ont permis d'avoir une carrière dynamique et stimulante tout en ayant la chance de relever de nombreux défis.

Nathalie base son leadership sur la collaboration, l'entraide et l'esprit d'équipe

Une leader cohérente avec ses valeurs

Peu importe la situation, deux têtes valent mieux qu'une ! Le leadership de Nathalie est axé sur la **collaboration**, l'**entraide** et l'**esprit d'équipe** et ce sont des valeurs qu'elle applique elle aussi dans sa pratique, comme lorsqu'elle a accepté d'assurer l'intérim d'un autre service durant quelques mois. C'est sa façon de démontrer qu'elle aussi apporte sa contribution et qu'il y a cohérence entre ses attentes envers les membres de son équipe et sa propre implication.

Amener les gens à travailler ensemble

Son équipe est composée d'agents d'indemnisation, de conseillers en service aux accidentés, de conseillers en indemnisation et de conseillers-experts travaillant à Québec, Drummondville et Longueuil. Son défi est donc de les amener à développer une bonne collaboration et un esprit d'équipe même s'ils ne se côtoient pas régulièrement et que l'équipe entière ne se réunit qu'une seule fois par année.

Malgré la distance, ils travaillent en collaboration auprès des mêmes personnes accidentées de la route et doivent utiliser différentes technologies pour communiquer et convenir des actions à prendre pour bien servir la clientèle. En 2013, des membres de son équipe ont innové en tenant une rencontre client par vidéoconférence, ce qui a permis aux différentes personnes impliquées dans le traitement de cette réclamation ainsi qu'à la personne accidentée de partager les mêmes informations au même moment et de pouvoir échanger sur les besoins et les services qui pourraient être offerts.

Cette expérience novatrice s'est non seulement avérée bénéfique, mais a été proposée lors d'un *Lean management* et est maintenant une pratique intégrée au processus de travail.

Par sa participation au Cercle des jeunes leaders, elle souhaite acquérir d'autres connaissances pour s'améliorer comme personne et comme gestionnaire. Les trois axes couverts par le programme lui offrent cette opportunité de développer ses compétences en leadership, d'élargir son réseautage et de profiter d'une expérience de mentorat.

Nathalie a un style de leadership qui est principalement axé sur une approche participative des membres de son équipe. Le Cercle des jeunes leaders la sensibilise et l'informe sur d'autres aspects du leadership, mais aussi sur différents sujets en lien direct avec les défis et les enjeux liés à la gestion dans la fonction publique. Elle apprécie les conférences qui lui permettent de réfléchir différemment à la pratique de gestionnaire, mais ce sont surtout les rencontres et le partage des idées entre jeunes leaders qui sont enrichissants pour elle. Le fait de côtoyer les participants de la cohorte lui fait découvrir des visions différentes, lui apporte de nouvelles idées et façons de faire dont elle peut s'inspirer pour diversifier son propre style de gestion. Elle en profite donc pour élargir ses horizons à plusieurs niveaux.

Nathalie vit sa première expérience de mentorat structuré. Elle considère sa mentore comme une référence et profite énormément de l'expérience, de l'écoute et de la générosité de cette dernière.

Même s'il lui est difficile de penser qu'elle puisse apporter quelque chose de nouveau à sa mentore qui bénéficie déjà d'une grande expérience, Nathalie apprécie que leur relation ne soit pas à sens unique et qu'elle puisse également partager ses idées. Alors qu'elle assistait à une réunion du comité de gestion de sa mentore, Nathalie a été invitée, au même titre que tous les gestionnaires réunis autour de la table, à participer à la discussion et à faire part de son opinion sur différents sujets. L'accueil qui lui a été réservé lors de cette réunion et l'ouverture d'esprit démontré par sa mentore et son équipe ont été très stimulants et formateurs pour une jeune leader comme elle.

Sa mentore a l'expérience d'avoir œuvré au sein de différents ministères alors que Nathalie a plutôt travaillé dans des organismes gouvernementaux. Cette expérience de mentorat lui permet donc d'en apprendre davantage sur une autre facette de la fonction publique qu'elle ne connaissait pas et d'avoir une vision plus large de l'appareil gouvernemental.



Nathalie aime s'impliquer dans le traitement des dossiers des personnes accidentées et supporter les membres de son équipe dans leur travail. Même si sa présence à certaines rencontres est facultative, elle se fait un point d'honneur d'y assister lorsque son horaire le permet. C'est sa priorité! Elle devient ainsi partie prenante des décisions prises par les membres de son équipe. C'est sa façon de les soutenir et de reconnaître leur travail au quotidien.