



Passionnée de la fonction publique

Laurence est passionnée par la fonction publique. « L'État est un moteur de régulation, de développement et de protection des citoyens. » Pour elle, travailler dans la fonction publique, c'est travailler à la construction de sa société et au bien-être des citoyens.

Laurence considère le Cercle des jeunes leaders (CJL) comme une occasion de formation personnelle. Lorsqu'elle a soumis sa candidature au CJL, elle se questionnait sur son rôle et sur sa progression dans la fonction publique. Le programme lui permet de découvrir et de démystifier cet univers qui peut paraître, à première vue, inaccessible. Dans le cadre de ses fonctions, Laurence a été personnellement interpellée par le politique et, plus elle gravit les échelons, plus l'interaction avec le politique est présente. Elle souhaite donc apprendre à négocier avec cet univers, connaître les compétences de gestion à développer et mettre à profit vision stratégique et son sens politique.

Laurence Mosseray

Laurence est Directrice du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (CRCSQ) du Ministère du Travail de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Elle est responsable de cet important centre d'appels gouvernemental et assure la direction des équipes chargées de fournir aux citoyens et aux entreprises, des renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Québec. Élément stratégique pour le développement des services à la population, elle est appelée à participer à la réflexion qui entoure les modes de prestation des services.

« La fonction publique c'est l'endroit où travailler pour faire quelque chose d'utile et de durable. »

Une leader orientée vers les problématiques sociales et le service à la clientèle

Laurence a débuté sa carrière dans le milieu communautaire où elle dirigeait une maison d'hébergement pour femmes victimes de violence. Elle était également impliquée au sein de conseils d'administration de différents regroupements.

Elle a par la suite été directrice de centres de la petite enfance, avant de se joindre en 2003 au Ministère de la Famille, alors en plein développement du réseau des services de garde.

Laurence a également travaillé au Ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires, avant de devenir gestionnaire, en 2009, au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport comme directrice adjointe à l'éducation des adultes et à l'action communautaire. Elle s'est jointe au MTESS en 2012, d'abord comme directrice des plaintes et des relations avec la clientèle et, depuis avril 2015, comme directrice du CRCSQ.

Transparence, honnêteté, authenticité

Laurence exerce un leadership de style collaborateur. Elle mobilise les membres de son équipe en partageant ses idées, en établissant des objectifs communs et en proposant une vision ambitieuse.

La communication et le travail d'équipe sont deux valeurs qu'elle prône afin de maintenir son équipe mobilisée. Elle accorde autant d'importance à chaque individu qu'à l'équipe comme entité. Ce qui importe pour Laurence : les tenir informés, être transparente, authentique et honnête. « C'est beaucoup par ce que l'on est qu'on les amène ailleurs. » Selon elle, il est essentiel d'avoir assez de respect pour donner l'heure juste et être capable de souligner les bons coups, mais également, les moins bons. « Cette relation d'honnêteté fait que tu vas te chercher de la crédibilité. »

La nature des tâches effectuées par ses équipes peut parfois avoir pour effet de les démobiliser car le service direct à la clientèle est un travail difficile. C'est pourquoi elle essaye d'objectiver leur travail, de faire ressortir le positif, de leur rappeler l'importance de leur rôle et de la satisfaction ressentie, comme représentant du gouvernement, d'offrir un service de haute qualité à la clientèle.

L'importance du sentiment d'appartenance

À son arrivée au MTESS, Laurence a dû mettre en œuvre un changement qui a été difficile, mais profitable, celui de transférer une partie des fonctions qui relevait de sa direction. Elle a dû gérer la décroissance de son équipe et leur faire accepter la nouvelle structure. Elle en a profité pour amener son équipe à transformer leur sentiment d'appartenance à leur direction et développer leur sentiment d'appartenance au Ministère et ainsi, avoir une conscience organisationnelle dans la réalisation de leurs mandats.

Sa participation au Cercle des jeunes leaders

Sa participation au CJL l'incite à être une meilleure gestionnaire, à prendre du recul et à mettre les choses en perspective. Cela lui permet également de mieux comprendre le fonctionnement de la « machine », du processus décisionnel et de l'interface politico-administratif. Pour Laurence, le mentorat a été l'occasion de travailler sur sa gestion de soi, d'améliorer son réseautage et d'acquérir de nouvelles perspectives en matière de gestion. Finalement, sa participation au CJL lui a permis, pendant sa formation, d'accéder à un poste de gestionnaire de niveau plus stratégique. Elle est fière et reconnaissante que son Ministère ait cru en elle et qu'il lui donne maintenant l'occasion de mettre ses connaissances acquises au CJL en pratique.

