



Éric Simard

Entrepreneur dans l'âme

Lorsqu'on lui demande pourquoi avoir opté pour la fonction publique comme employeur, Éric répond que c'est plutôt la fonction publique qui l'a choisi. Il s'est retrouvé à Revenu Québec par un concours de circonstances pour un contrat de six mois et 17 années plus tard, il y est toujours avec la chance d'y relever encore de nombreux défis.

Il aime pouvoir influencer, participer, être crédible et être entendu, bref il souhaite avoir de l'impact sur son organisation.

Éric a plusieurs cordes à son arc.

Il est directeur du soutien opérationnel, du développement et de la reddition de comptes au sein de la direction générale des particuliers.

Il assure également l'intérim du Service d'assurance qualité auprès de la clientèle où il met en place un processus de gestion intégrée de la qualité dans une perspective d'une amélioration continue des services ce qui revêt un caractère très innovateur.

« Être un gestionnaire c'est avoir le désir d'aider. »

Un leader à l'écoute de son monde

La notion de sens revient beaucoup dans le discours d'Éric. Son travail doit avoir du sens pour lui et il veut amener son équipe à se dépasser. Il souhaite que les membres de son équipe soient bien au travail et que leurs tâches aient également un sens pour eux. Et ce ne sont pas que de belles paroles. Il a notamment mis ce principe en pratique, alors qu'il était coresponsable du développement d'un processus d'écoute téléphonique pour l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, un projet innovateur et mobilisateur.

Le défi était de taille et le projet a même remporté le prix « Projet d'équipe » de l'Alliance des cadres. Mais au-delà de cette réalisation, ce qu'Éric a retenu de cette expérience, ce sont les impacts humains importants qu'il a observés au sein de son équipe. En effet, lors de la rétroaction des écoutes, on prenait soin de souligner les bons coups des employés et pas seulement leurs erreurs. Ce type de rétroaction a eu pour effet de valoriser le travail des gens. Selon Éric, « les gens veulent bien faire et ils veulent que leur travail soit utile et reconnu. »

Ce qui donne un sens à son travail : aider les autres. Pour le faire, il faut être présent et à l'écoute. Il avoue bien honnêtement que la mobilisation à distance est plus difficile pour ce leader qui carbure aux contacts humains.

Pour Éric, la clé de la réussite, c'est de savoir s'entourer. Il est entouré de plein de gens de talent et cette présence le motive à se surpasser. « Je côtoie juste des gens brillants et c'est l'fun. Je suis sincèrement privilégié. » Il se perçoit comme un facilitateur qui ouvre les portes et qui est là pour supporter son équipe. Il ne se considère pas comme un expert de contenu et selon lui, c'est probablement pour cette raison que ses employés sentent qu'ils ont les coudées franches pour faire leur travail.

Responsabilité, Confiance, Respect. Voilà trois valeurs de base non négociables aux yeux d'Éric. Éric est un leader qui fait confiance à son équipe. Pour lui, tout tourne autour de la confiance. Il délègue énormément et n'hésite pas à mettre ses employés au défi. Mais attention, il n'a pas une confiance aveugle et il ne se déresponsabilise pas du suivi de ces dossiers pour autant. S'il y a un principe de gestion qu'Éric a appris à ses dépens, c'est de bien attacher les dossiers au préalable avec tous les acteurs concernés.

Ce que le Cercle des jeunes leaders lui apporte c'est la possibilité de rencontrer des gestionnaires impliqués et intéressés et la possibilité d'ouvrir de nouvelles portes. Il souhaite pouvoir établir des activités de balisage avec d'autres organisations et apprendre de l'expérience des jeunes leaders qu'il côtoie.

Il a déjà commencé à le faire et à en faire bénéficier son organisation. Au sein de la cohorte, il y a plusieurs jeunes leaders qui influencent leur organisation et avec qui il est appelé à collaborer. Leurs échanges lui permettent de comprendre comment sont vécues certaines décisions au sein des autres organisations. Il a une ouverture d'esprit plus grande et il sort grandi des rencontres avec les différents intervenants du CJL.

Éric partage beaucoup de choses avec son mentor qu'il trouve très à l'écoute. Ce dernier ne le conseille pas nécessairement sur des pistes de gestion à prendre. Ils sont plutôt en mode partage, discussion et réflexion. Cette relation de mentorat lui apporte un point de vue différent et une vision plus large de la gestion publique.

Un capitaine à la barre de son bateau



Il perçoit son rôle dans l'organisation non pas comme un « boss », mais comme le capitaine d'un bateau qui donne les orientations, les enjeux et les façons d'y arriver.

L'une des grandes fiertés d'Éric, c'est la mobilisation et la rétention des membres de son équipe. Il est important pour lui de les impliquer et de les faire participer. Pour illustrer son propos, il se plaît à dire que c'est comme s'il faisait une émulsion des savoirs... et qu'il récoltait la crème de la crème.