

Ma place chez Desjardins

PHOTO L'ART DE CAPTER - JOSIANE FARAND



« Si Kim Dumas apprécie particulièrement être à l'écoute des membres qu'elle sert au quotidien, elle a découvert le pouvoir qu'a le fait d'être entendue de son côté. »

Depuis quatre ans, Kim Dumas est à l'emploi de la Caisse Desjardins de Vaudreuil-Soulanges. À la fin 2021, elle se lance dans un nouveau défi : elle entame la formation pour devenir conseillère en finances personnelles. Après quatre mois de formation, elle obtient le poste désiré.

Il y a cependant un *hic*. « Après quelques rencontres avec des membres, j'ai réalisé que mon nouveau poste n'était pas pour moi. Je ne me voyais pas l'occuper à long terme, je n'aimais pas ça », explique la jeune femme. Elle décide d'être proactive. Elle décroche le téléphone et informe l'équipe des ressources humaines de son malaise. Elle poursuit : « On m'a dit, pas besoin de te justifier. On va te trouver un poste qui répondra à tes demandes. » Résultat des courses : elle avait une nouvelle place, collée sur ses préférences, à la fin de la journée.

« Je ne peux pas dire que leur réponse m'a surprise parce que je connais la culture de Desjardins, explique Kim. C'est toutefois agréable de se sentir écoutée comme ça, de sentir que nous sommes importants comme employés. Desjardins tient à nous. C'est bien de voir que dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre, le mouvement a su s'adapter et placer les employés au cœur de ses préoccupations. »

LE HASARD ET LES CHOSES BIEN FAITES

Cet épisode récent est une démonstration que Kim est réellement à sa place chez Desjardins. Elle en avait tout de même une excellente idée avant. Elle souligne particulièrement apprécier le rôle qu'elle peut jouer avec les membres :

« J'aime être à l'écoute. Le service à la clientèle est ce que je préfère. Ce contact privilégié fait que je ne suis plus seulement une conseillère en finances personnelles. Les gens s'ouvrent à moi. C'est quelque chose que j'apprécie. »

Pourtant, travailler chez Desjardins ne faisait pas partie des plans de carrière de Kim lorsqu'elle était aux études. « C'est un peu un hasard, lance Kim. Très jeune, je savais que je voulais travailler pour une grande entreprise. Je souhaitais que cette entreprise soit québécoise ou canadienne. En tant qu'enfant adoptée, j'avais un attachement fort. »

Elle est ensuite entrée dans le monde de la finance en soumettant sa candidature dans une institution financière. De fil en aiguille, la voici conseillère en finances personnelles dans une des plus grosses entreprises québécoises!

COUP DE CŒUR

Bien en selle dans son poste au centre de services du boulevard Harwood à Vaudreuil-Dorion, Kim peut exprimer son talent dans les relations interpersonnelles. Pour preuve, elle a été nommée récemment « Coup de cœur du DG ».

Elle explique : « Cette nomination vise à féliciter un employé qui donne le petit plus. Dans mon cas, un membre a rédigé une lettre adressée aux gestionnaires pour me féliciter de la qualité de mon service. Habituellement, les gens qui prennent le temps d'écrire le font pour se plaindre (rires). Ça fait chaud au cœur d'avoir ce type de reconnaissance de la part de la clientèle. »

L'importance de l'écoute ne peut pas être surestimée. Il suffit d'en parler à Kim!