

Ma place chez Desjardins

PHOTO L'ART DE CAPTER - JOSIANE FARAND

« Où étiez-vous il y a 33 ans? Pour plusieurs, il est tout simplement impossible de répondre à cette question. Pour Julie Dancause, la réponse lui vient rapidement : elle commençait à établir des liens personnels qu'elle chérit encore aujourd'hui. »

En 1989, *Rain Man* était sacré film de l'année à la cérémonie des Oscars, le groupe Poison était sur toutes les radios avec *Every rose as its thorn*, et, plus marquant encore, Guy Lafleur faisait l'impossible : il signait un contrat avec les Nordiques de Québec.

C'était aussi l'année où Julie Dancause a fait le saut à la Caisse Desjardins de Vaudreuil-Soulanges comme caissière. Comme dans plusieurs domaines, les choses ont bien changé depuis. Julie, par exemple, a occupé les postes de réceptionniste puis d'agent(e) à l'accueil dynamique. Il y a cependant une chose qui est demeurée la même pour elle : l'assurance d'avoir pris la bonne décision. Julie Dancause explique : « Quand j'ai postulé chez Desjardins, c'était parce que je connaissais quelqu'un qui y travaillait déjà et qui me l'a proposé. Je me suis tout simplement dit "Pourquoi pas?". Ça a été une excellente décision. Une fois embauchée, le travail d'équipe et l'impression d'avoir trouvé une famille m'ont impressionnée. C'est difficile à décrire. » Ce sentiment l'habite encore aujourd'hui.

UN MONDE EN PLEINE ÉVOLUTION

Il va sans dire que des bonds de géant ont été faits dans les dernières décennies en termes de technologie. Ces avancées ont permis la mise en place de nouveaux outils dans le monde bancaire. Il suffit de penser à la généralisation des guichets automatiques, de l'avènement de l'Internet ou encore la démocratisation des téléphones intelligents.

L'agent(e) à l'accueil dynamique a été aux premières loges pour constater la force de ces virages. « Ces changements ont encouragé les membres

à être de plus en plus autonomes. Ils ont dû s'adapter et c'était mon rôle de les accompagner, de les aider à tirer profit au maximum des outils à leur disposition », commente-t-elle.

En contrepartie, elle témoigne de la puissance du Mouvement Desjardins. En effet, les représentants des différents centres de services ont été formés au fil des années afin d'être en plein contrôle des nouveaux moyens technologiques. Ces formations, en elles-mêmes, s'adaptent. « Pendant le confinement, par exemple, nos formateurs nous rencontraient virtuellement », se remémore Julie Dancause. Pas de répit pour la formation donc.

À SA PLACE CHEZ DESJARDINS

On peut s'y attendre, les changements technologiques ont modifié les habitudes des membres Desjardins. Ils vont moins souvent dans un centre de services.

Ces nouvelles habitudes n'empêchent pas de savourer toutes ses interactions avec les membres.

« Ils me surprennent toujours. Récemment, un membre qui a déménagé et changé de centre de services a pris le temps de faire un détour pour venir me saluer, se souvient Julie. C'est la plus grande récompense que je puisse imaginer. Ça me dit que j'ai gagné la confiance de cette personne et que mon travail au quotidien a un impact sur les gens. »

Elle conclut avec une anecdote savoureuse : « Je suis là depuis tellement longtemps... Il m'arrive de pouvoir valider l'identité d'un membre à une caissière seulement avec son visage. Je les connais par leurs noms. »

L'énergie et l'enthousiasme qui animent Julie quand elle parle des membres montrent bien que le temps passe vite quand on s'amuse!