

Ma place chez Desjardins

PHOTO L'ART DE CAPTER - JOSIANE FARAND

« On dit de certaines professions qu'une fibre est nécessaire pour y plonger et performer. L'enseignement correspond à cette description. Si Guylaine Lalonde n'a pas de formation dans ce domaine, il ne fait aucun doute qu'elle est taillée sur mesure pour enseigner. »

Guylaine Lalonde est un visage connu au centre de services de Saint-Zotique de la Caisse Desjardins de Vaudreuil-Soulanges. En effet, elle y fait sa marque depuis plus de 20 ans.

Tout a commencé pour elle par une décision toute simple, une nécessité. Elle raconte : « C'était en 2001, je venais tout juste de perdre mon emploi. Je suis allé déposer ma candidature à la caisse. On m'a demandé quand je pouvais commencer. C'est comme ça que je suis devenue caissière. »

Avec son expérience dans le service à la clientèle et sa formation en comptabilité, Guylaine est comme un poisson dans l'eau dans ses fonctions. Deux ans plus tard, elle obtient un poste comme agente de service aux membres. Dans ce rôle, elle peut faire ce qu'elle aime le plus : enseigner.

ÊTRE AU SERVICE

Lorsqu'on lui demande ce qu'elle aime le plus dans son travail, Guylaine n'hésite pas une seconde avant de répondre : « apprendre tous les jours ». Elle poursuit : « C'est un enrichissement constant. On en apprend toujours sur de nouveaux services et de nouvelles façons d'aider les membres. C'est important parce que les membres ont souvent des questions tout à fait légitimes. Comme représentante Desjardins je me fais un devoir de prendre le temps de m'assurer que la personne devant moi obtient les réponses dont elle a besoin. Elle n'a pas compris? Je vais prendre le temps de réexpliquer ».

Elle se rappelle d'ailleurs un membre à qui elle a expliqué trois fois comment accéder aux plate-

formes numériques de la Caisse. Loin d'être exaspérée, Guylaine a pris le temps nécessaire. « On offre des services humains », souligne-t-elle.

DES RELATIONS ENRICHISSANTES

Cette approche humaine la guide dans ses différentes fonctions comme agente de service aux membres d'expérience. Elle signale d'ailleurs qu'un de ses plus grands bonheurs réside dans le simple contact avec les personnes qu'elle croise au quotidien.

« Les gens qui entrent à la caisse ont un besoin d'ordre financier. En répondant à leurs questions, je veux m'assurer qu'ils profitent au mieux de la gamme de services proposés par le Mouvement Desjardins. Je souhaite dépasser le cadre d'une "transaction financière". C'est en jasant avec eux et en prenant le temps que l'on peut les aider au mieux. »

Cet entregent combiné à sa volonté d'aider font de Guylaine une personne-ressource, peu importe où elle se trouve. « Je suis une mordue de camping et j'y passe mes étés. Certains autres campeurs me reconnaissent parfois et ils viennent me voir avec des questions sur les services de Desjardins ou pour avoir des conseils en finances personnelles. Quand on est à l'écoute, les gens viennent naturellement vers vous avec leurs questions. Ça me fait plaisir d'avoir ce rôle », lance-t-elle avec aplomb.

On peut dès lors très bien comprendre pourquoi Guylaine Lalonde affirme se considérer en vacances quand elle entre au bureau : c'est sa fibre Desjardins qui parle.