



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'aménagement du territoire**

Le lundi 14 mai 2018 — Vol. 44 N° 169

Mandat d'initiative sur l'accès aux services
financiers de proximité en région

**Président de l'Assemblée nationale :
M. Jacques Chagnon**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'aménagement du territoire

Le lundi 14 mai 2018 — Vol. 44 N° 169

Table des matières

Auditions	1
Mouvement Desjardins	1
Association des banquiers canadiens (ABC)	14
M. Bruno Jean	24
Fédération québécoise des municipalités (FQM)	32
Mémoire déposé	43

Autres intervenants

M. Guy Ouellette, président

M. Marc H. Plante

M. Guy Bourgeois

M. Sylvain Gaudreault

M. Éric Lefebvre

* M. Guy Cormier, Mouvement Desjardins

* M. Éric Lachaine, idem

* M. Hubert Thibault, idem

* Mme Isabelle Garon, idem

* M. Eric Prud'homme, ABC

* M. Jacques Demers, FQM

* M. Yvon Soucy, idem

* M. Étienne Grand-Maison, idem

* M. Patrick Émond, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le lundi 14 mai 2018 — Vol. 44 N° 169

Mandat d'initiative sur l'accès aux services financiers de proximité en région

(Quatorze heures six minutes)

Le Président (M. Ouellette) : À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de l'aménagement du territoire ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières et auditions publiques concernant le mandat d'initiative portant sur l'accès aux services financiers de proximité en région.

Mme la secrétaire, il y a des remplacements?

La Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Laframboise (Blainville) est remplacé par M. Lefebvre (Arthabaska).

Le Président (M. Ouellette) : Avant de débiter, j'aimerais donner quelques informations concernant les travaux que nous entreprenons aujourd'hui.

Les membres de la commission ont adopté ce mandat d'initiative à l'unanimité lors d'une séance de travail qui a eu lieu le 15 mars dernier, suite à une demande du député de Jonquière. Par celui-ci, la commission souhaite se pencher sur l'accès aux services financiers de proximité en région. Je n'ai pas besoin de vous dire que, cet après-midi, je pense que l'auditoire... Même si on est lundi après-midi, il y a plusieurs personnes au Québec qui vont suivre nos travaux, qui sont rediffusés, là, à plusieurs reprises au cours de la semaine, ça fait que ceux qui l'auront manqué, ils auront l'opportunité de revoir nos travaux.

Nous entendrons cet après-midi les organismes suivants : le Mouvement Desjardins, l'Association des banquiers canadiens. Nous entendrons M. Bruno Jean, qui est professeur émérite de l'Université du Québec à Rimouski, il va être en visioconférence, comme troisième intervenant, et la Fédération québécoise des municipalités.

Auditions

Je souhaite maintenant la bienvenue aux représentants du Mouvement Desjardins. M. Cormier, vous disposez de 25 minutes pour faire votre présentation. Vous allez nous présenter les gens qui vous accompagnent. Et par la suite il y aura une période d'échange avec les membres de la commission. Pour les gens qui nous suivent, vous avez une présentation PowerPoint, que les membres ont entre les mains aussi, pour vous faciliter votre présentation. Je vous laisse la parole, M. Cormier.

Mouvement Desjardins

M. Cormier (Guy) : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, écoutez, oui, merci beaucoup de nous accueillir aujourd'hui. C'est avec grand plaisir qu'on vient présenter ce que fait le Mouvement Desjardins pour l'accessibilité des services financiers en région et ce que fait le Mouvement Desjardins, tout simplement, à travers le Québec.

Je suis accompagné, à ma droite, d'Éric Lachaine, qui est premier vice-président, Réseau des caisses et services aux membres. À ma gauche, Mme Isabelle Garon, qui est vice-présidente au bureau du président, Coopération et soutien aux dirigeants, et, à sa gauche, M. Hubert Thibault, qui est vice-président aux affaires institutionnelles et direction du Mouvement Desjardins.

Effectivement, on vous a transmis au préalable une courte documentation. Et aujourd'hui on va y revenir quand même succinctement, là, et on va être capable de suivre à l'écran, là, ce qu'on vous amène comme information, qui est relativement identique à ce que vous avez déjà reçu. On veut essentiellement peut-être mettre l'emphase sur quelques éléments d'information.

Ce qu'on va passer, dans les prochaines 25 minutes, c'est, un, revenir sur la présence de Desjardins au Québec; deuxièmement, comment on doit s'adapter à la réalité de nos membres; troisièmement, quelles sont les solutions, concrètement, depuis les dernières années, depuis les dernières années, que le Mouvement Desjardins a mises de l'avant pour accompagner l'ensemble des régions du Québec. Évidemment, on va parler de rentabilité, de performance financière et, finalement, tout ce qui touche la dimension des coûts, la productivité.

• (14 h 10) •

Peut-être, au départ, j'aimerais commencer par... Beaucoup de choses que j'ai lues et entendues sur la distinction coopérative, et on y fait... on y intègre beaucoup d'éléments, là, à cette distinction coopérative là, mais essentiellement, là, ça, c'est notre raison d'être et notre vision. Et, notre distinction, on l'associe à trois choses. La première, c'est de toujours travailler dans l'intérêt des membres et des clients, de tous les membres et clients, pas de... Quand on a 4,3 millions de membres au Québec, l'un des plus grands défis que j'ai, comme président, c'est cet arbitrage-là entre les besoins de tous ces membres-là, qui sont extrêmement variés, comme besoins. Évidemment, une propriété collective qui crée de la richesse, qui crée de la richesse. Pour nous, c'est important de créer de la richesse et de la partager. Et finalement, bien,

cette gouvernance démocratique là, avec la présence de dirigeants élus sur les conseils d'administration de nos caisses, des congrès, des assemblées délibérantes, qui permet à nos membres de pouvoir participer à la vie de leur caisse. Et c'est ça, la distinction coopérative, pour nous, pas d'autre chose. Et ce que je souhaite, bien, c'est qu'après 20, 25 minutes j'aie réussi à vous convaincre ou, à tout le moins, à vous présenter que, non, ce n'est pas vrai que Desjardins est en train de devenir une banque, loin de là, et, quand vous allez voir les chiffres et l'information qu'on va vous donner, bien, vous allez clairement, en tout cas j'en suis convaincu, voir qu'il n'y a aucune banque au Québec qui s'approche même de loin à ce que fait Desjardins sur le territoire.

Aujourd'hui, Desjardins, vous le voyez à l'acétate, c'est 7 millions de membres et clients, à peu près 4,3, 4,5 millions de membres et un 2, 2,5 millions de clients au Québec et à l'extérieur du Québec. C'est 350 000 entreprises qui font affaire avec nous. Ça va du salon de coiffure à Alimentation Couche-Tard. Et c'est 45 500 employés — le plus important employeur privé au Québec, c'est le Mouvement Desjardins — et 4 300 dirigeants élus qui s'impliquent dans nos caisses sur les différents conseils d'administration.

Ici, vous avez en une image ce que représente le Mouvement Desjardins à travers des chiffres. Un : 275 milliards d'actif. Qui appartient à qui? Aux 273 caisses qui sont propriétaires du Mouvement Desjardins. Vous avez des excédents de 2,1 milliards. Et aujourd'hui il y a un élément important que j'aimerais amener comme information, c'est que ce 2,1 milliards là n'est pas généré seulement par notre réseau des caisses, il est généré à presque 50 % par nos compagnies d'assurance, qui font des affaires dans l'ensemble du pays, comme tel. Donc, il y a comme une grande variabilité sur les résultats du Mouvement Desjardins. 320 millions, en 2017, qui ont été retournés à la collectivité : 200 millions en ristournes — ça, c'est de l'argent sonnante qui retourne dans la poche de nos membres, des Québécois et Québécoises, ça paie parfois un paiement hypothécaire — et 120 millions qui représentent 80 millions de dons et de commandites et 30, 40 millions d'activités... d'avantages, exemple, sur nos cartes de crédit pour les membres. Et vous avez un nouveau fonds des régions qui a été lancé au début 2017, un fonds de 100 millions, qui va se déployer sur les trois prochaines années, à hauteur de 30, 35 millions par année. Déjà, on a actuellement 29 millions de déboursés dans plus d'une centaine de projets, vous avez eu des exemples qu'on vous a partagés, comme tel, et on va continuer de les faire vivre au cours des prochaines années.

Si on arrive au niveau des services financiers en région, on vous a mis ici, là, les faits. Quand vous regardez à travers l'ensemble des régions administratives du Québec, vous avez, pour Desjardins, 957 points de service, pas des guichets automatiques, 957 points de service. Et, quand j'additionne tous les points de service de la Banque de Montréal, de la Banque Laurentienne, de la Banque Royale, de la Banque Nationale, de la Scotia, de la CIBC et de la TD, tous les points de service de toutes ces banques-là sur le territoire québécois ne totalisent que 1 062, presque autant que tout ce que Desjardins a à lui seul comme institution financière. Alors, je pense que le premier constat ici, là, c'est que les chiffres parlent d'eux-mêmes, là. La présence de Desjardins sur le territoire québécois, elle est égale à tous nos concurrents tous additionnés ensemble. Ça, je pense, c'est un élément important.

Mais, quand je fore un peu plus loin, quand je vais dans les huit régions, on va appeler, qui sont... parfois certains disent «éloignées», parfois certains disent «moins urbanisées», vous avez Bas-Saint-Laurent, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, Mauricie, Saguenay—Lac-Saint-Jean, les mêmes huit institutions financières n'ont que 200 points de service; nous en avons 441. 70 % des points de service sont de Desjardins dans ces endroits-là.

Quand je fore un petit peu plus loin, je m'en vais dans les régions ressources, les régions ressources, c'est ce qu'on utilise beaucoup notamment avec Capital régional et coopératif Desjardins, qui investit du capital de risque, plus de 320 millions de capital de risque, qui a créé près de 9 000 emplois jusqu'à maintenant dans ces régions ressources là, ici vous avez l'Abitibi-Témiscamingue, Nord-du-Québec, le Bas-Saint-Laurent, la Côte-Nord, la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, la Mauricie, le Nord-du-Québec, le Saguenay : Desjardins, aujourd'hui, le 14 mai 2018, détient 68 % de tous les points de service dans ces endroits-là.

Quand je fore un peu plus loin, je m'en vais maintenant en zone rurale, je prends les statistiques, je prends Statistique Canada, les régions métropolitaines, les six grandes villes du Québec, les 22 villes moyennes et les zones rurales — les zones rurales, c'est des endroits où il y a 10 000 de population et moins — vous avez les points de service des principaux concurrents qui offrent des services financiers, eux aussi, au Québec et les points de service de Desjardins, bien, vous voyez que Desjardins a 482 points de service, 482, dans des zones rurales de moins de 10 000 de population, alors que, bien, les autres services financiers offerts par nos concurrents, ça ne représente que 25 %. Et ces concurrents-là, bien, essentiellement, ont pris la décision de maintenir leurs points de services dans des endroits à forte densité de population, les six grandes villes du Québec. Probablement qu'il y a une question de rentabilité, hein? On fait plus d'argent, peut-être, parce qu'il y a plus de monde, et c'est moins payant, les faire en région. Bien, nous, ce n'est pas la décision qu'on a prise, parce que 75 % de tous ces points de service là, c'est Desjardins qui les a, actuellement, au Québec, comme tel.

Quand je vais encore plus loin, je vais dans les endroits à faible densité de population, moins de 2 000 de population, moins de 2 000 de population, bien, vous avez, chez Desjardins, 30 % de tous nos points de service qui aujourd'hui, le 14 mai 2018, sont situés encore dans des endroits où il y a moins de 2 000 de population, alors que cette population-là ne représente que 4 % de la population du Québec. Donc, aujourd'hui, on maintient 30 % de nos points de service pour desservir 4 % de la population au Québec, comme tel. Et c'est le choix qu'on a fait notamment parce qu'on est coopérative puis notamment parce qu'on n'est pas que là pour faire des excédents ou des profits.

Alors, les chiffres, vous allez sûrement en avoir beaucoup aujourd'hui. Nous, on est convaincu que ces chiffres-là, ils parlent d'eux-mêmes. Et la présence de Desjardins en région, elle est inégalée, et il n'y a aucune autre institution au Québec qui a autant de services financiers que le Mouvement Desjardins, chiffres à l'appui, comme tel.

Mais la vitalité d'une région puis le dynamisme d'une région, ce n'est pas seulement les points de service puis ce n'est pas seulement les guichets. Desjardins, au Québec — vous l'avez à la page suivante — 38 % de nos employés, nos

45 500 employés, 38 %, bien, sont situés dans des endroits qui sont hors Montréal, hors capitale nationale, hors Lévis. C'est plus de 15 320 personnes qui travaillent dans nos régions, au Québec, qui représente 720 millions de masse salariale qui est retourné.

Et l'autre élément qui est important, c'est... Vous avez 4 800 représentants en épargne collective. Souvent, j'entends parler que, s'il n'y a plus de point de service, il n'y a plus de services financiers. C'est faux parce qu'il y a des gens qui prennent leur auto, puis qui s'en vont sur la route, puis qui vont rencontrer des gens dans leur cuisine, qui vont faire des demandes d'hypothèque, qui vont faire des placements, qui vont regarder des produits d'assurance. On en a 4 800 sur le territoire du Québec qui sont à l'extérieur de Montréal, Lévis et la capitale nationale. Et vous avez 1 500 directeurs de compte entreprise qui sont aussi à l'extérieur de Montréal, Québec et la capitale... et Lévis, et ces directeurs de compte, là, entreprise, bien, ils sont sur la route. Les gens d'affaires n'ont pas le temps d'aller nécessairement dans un centre Desjardins, ils souhaitent qu'on aille les voir en entreprise. Aller voir les agriculteurs, aujourd'hui, ce n'est pas le temps d'aller les voir vraiment, là... ils veulent qu'on aille sur leurs lieux de travail, ils veulent qu'on aille sur leur entreprise. Alors, au-delà des points de service physiques, vous avez des milliers de gens, chez Desjardins, qui se promènent en automobile puis qui vont rencontrer directement les gens d'affaires, les personnes chez eux pour différents produits et services.

Et ce qu'on a aussi pris comme décision, au cours des dernières années, c'est qu'on a une politique de déconcentration qui est extrêmement importante, chez Desjardins. Notre centre de prêts étudiants, qui traite tous les prêts étudiants des jeunes membres qui font affaire avec Desjardins, on a décidé de le localiser à Gaspé, ça crée 96 emplois. Notre centre de recouvrement, on l'a situé au Saguenay, 160 emplois. Notre centre d'appel est divisé notamment en deux endroits : à Trois-Rivières, 521 emplois; à Granby, 289 emplois. Nous, on n'a pas fait le pari de délocaliser ces gens-là à Toronto ou aux Indes, on a décidé de garder ça dans nos régions, au Québec. Et puis, avoir 96 emplois à Gaspé, peut-être qu'on prend ça pour acquis, parfois. Nous, c'est une façon à nous de rendre une région dynamique et, dans le fond, en santé.

• (14 h 20) •

À la page suivante, on veut vous amener un élément qui est important, c'est sur comment on doit s'adapter aux attentes de nos membres. Ici, on a voulu vous présenter c'est quoi, l'offre de services de Desjardins en termes de services financiers sur le territoire québécois. Bien, vous avez 962 points de service au Québec et en Ontario. Vous avez des points de service physiques, 35 centres Desjardins Entreprises. Vous avez 2 000 guichets automatiques, dont 1 982 qui sont situés au Québec. Vous avez une nouvelle innovation que le Mouvement Desjardins a mise de l'avant pas plus tard que l'an dernier, une caisse mobile — une caisse mobile, bien, c'est essentiellement l'image que vous voyez là — qui sillonne les régions du Québec, et, lorsqu'il y a des événements, ça peut être parfois suite à un changement au niveau de notre offre de services, bien, on a cette caisse mobile là qui se promène, on en a deux, puis des produits qui ont été fabriqués ici, au Québec, comme tel. Vous avez l'offre de services directs, les centres de contact clientèle. Ça, c'est nos 1 800 Caisses, c'est notre AccèsD par téléphone, 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Peu importe où vous êtes à travers le monde, vous êtes capable de parler à quelqu'un chez Desjardins ou de pouvoir faire une transaction financière. À mes yeux à moi, c'est une grande forme d'accessibilité des services financiers, peu importe où vous êtes à travers le monde. Et évidemment, le virtuel, bien, c'est l'AccèsD, c'est la tablette, c'est l'ordinateur, c'est le mobile.

Et ce qu'il est important de retenir ici, c'est que de plus en plus ce sont nos membres qui choisissent les canaux avec lesquels ils veulent faire affaire. On ne peut pas les forcer à utiliser tel service ou tel autre. Puis vous le voyez à l'acétate suivant, on a pris, en 2001... En 2001, là, vous avez en gris, là... 57 % des transactions se faisaient en mode autonome, à travers Internet ou à travers nos centres téléphoniques, 31 % se faisaient au guichet automatique et 12 % étaient faites au comptoir d'une caisse. Aujourd'hui, 16 ans plus tard, en 2017, 91 % de toutes les transactions que les membres de Desjardins font avec leur coopérative se font totalement en mode autonome. Ça, c'est des vrais chiffres, des vraies données. Que 7 % de nos transactions se font en guichet automatique et que 2 % de nos transactions se font devant un caissier, une caissière. Et, malgré tout, Desjardins a pris la décision de maintenir 2 000 guichets automatiques ouverts et 1 000 points de service ouverts.

Et parfois j'ai entendu, dans les dernières semaines : Ça, c'est tout vrai, mais c'est vrai à Montréal, c'est vrai à Québec, ce n'est pas vrai en région. On vous a sorti ici des exemples... pas des exemples mais des réalités de vraies caisses, là. La caisse Transcontinental, Pohénégamook, ça, c'est dans la région du Bas-Saint-Laurent : 4,2 % de transactions aux caisses, 7,1 % au guichet automatique, 88 % se font par Internet. Saint-Juste-du-Lac, même chose, au Bas-Saint-Laurent. Plaines Boréales, Normandin, Saguenay : 2 % des transactions se font devant les caissiers et caissières. Des Ramées aux Îles-de-la-Madeleine, La Haute-Gaspésie. Qu'on soit en région ou qu'on soit en milieu urbain, ce que l'on constate de nos membres, c'est que les gens utilisent de plus en plus la technologie. Les gens, dans le fond, voient la façon d'utiliser leurs services financiers de façon très évoluée.

Et ce que ça amène, pour un Mouvement Desjardins comme le nôtre, c'est d'évoluer puis de s'adapter. Et moi, je vous dirais que c'est le plus grand défi que j'ai, comme président du Mouvement Desjardins, c'est de garder cet équilibre-là entre offrir des services financiers à nos membres en lien avec la façon qu'ils ont consommé depuis les 30, 40 dernières années, mais en même temps j'ai le devoir de construire le Desjardins des 30, 40 prochaines, notamment sur le 4,3 millions de membres qui, eux, veulent des services qui sont beaucoup plus technologiques.

Et à la page suivante vous avez les statistiques depuis 2012. Ça, c'est des statistiques qui ne sont pas juste chez Desjardins. Vous pourriez sortir n'importe quelle entreprise de l'industrie des services financiers, vous auriez ces données-là. Les transactions au comptoir ont baissé de 33 %. Les transactions au guichet automatique ont baissé de 30 %. Les transactions mêmes sur AccèsD, au téléphone, les gens appellent de moins en moins notre centrale téléphonique. Pourquoi? Bien, parce qu'ils s'en vont sur Internet, ils s'en vont sur le mobile, ils s'en vont au bout de leur téléphone. Et ils vérifient eux-mêmes le solde sur leurs comptes, ils vérifient eux-mêmes le paiement qu'ils ont à faire sur leurs cartes de crédit, ils vérifient eux-mêmes le placement qu'ils veulent faire. Donc, on voit que les transactions sur Internet, et les transactions

automatisées, et le paiement direct ont été en augmentant. Et, malgré les chiffres que vous avez à l'écran, Desjardins, en 2018, a quand même pris la décision de garder 2 000 guichets automatiques ouverts, 1 000 points de service, et il y en a toujours 30 % qui sont encore dans des villages de moins de 2 000 de population, malgré les chiffres que l'on a à l'écran actuellement.

Je pense que l'autre élément, à la page suivante, bien, c'est que les habitudes de consommation des membres évoluent, évoluent beaucoup. Et un des éléments qui... Je suis très sensible à la façon que ça se passe en région, la façon qu'on fait évoluer nos services financiers. Bien, Éric, qui est avec moi, il s'occupe de toute la dimension réseau des caisses et la façon qu'on transforme notre réseau. Peut-être rapidement, M. Lachaine, là... peut-être deux, trois éléments, là, sur comment on fait ça, une transformation dans les guichets automatiques ou dans nos points de service.

Le Président (M. Ouellette) : Vous identifier, M. Lachaine, pour les besoins des gens qui nous suivent puis...

M. Lachaine (Éric) : Oui. Bonjour. Éric Lachaine, donc, premier vice-président, Réseau des caisses et services aux membres et clients.

Donc, j'ai la responsabilité de l'évolution du réseau. En fait, souvent on m'interpelle en disant : On prend des décisions, là, dans mon bureau, dans le bureau des gens avec qui je travaille, mais nos décisions d'évolution de notre réseau de distribution, elles se prennent localement, avec les gens qui sont là localement. On vous a mis quelques points, là, à la planche suivante, là. La vraie réponse qu'on obtient, là, puis qu'on veut obtenir, là, c'est l'utilisation que nos membres font de leurs points de service. Donc, la seule et vraie réponse, en fait, là, quand on regarde le maintien de nos services pour les membres, c'est la façon qu'ils vont consommer nos produits, nos services financiers. Donc, ça, c'est un élément important, qu'on vous a mis là-dedans. Naturellement, l'évolution, le président l'a mentionné tantôt, l'évolution des habitudes de consommation, on en tient compte, et tout ça. Puis ce qu'on veut, en fait, c'est que, chaque projet de transformation de notre réseau, on soit en mesure d'offrir une solution à chacun de nos membres.

Donc, souvent, on va être localisés dans des endroits où nos membres vont faire leur propre consommation, vont faire leur consommation. On est présents. On l'a vu tantôt, notre présence, je ne reviendrai pas là-dessus.

À la planche suivante, quand on fait ces transformations-là, c'est sûr qu'on est une coopérative, donc on a, des fois, 14 000, 20 000, 30 000 membres, là, dans nos caisses, donc on ne peut pas avoir des solutions, là, qui sont exactement en réponse à chacun des besoins de chacun de nos membres, même si on a une solution pour chacun de nos membres, mais on met en place des solutions pour minimiser les impacts de la transformation de notre réseau de distribution. On vous en a mis quelques-uns. Ça passe du transport collectif qu'on met en place, service de navetage... On fait beaucoup, beaucoup de formation lorsqu'on fait de la transformation, on a mis «formation Accès D». Donc, sur toute l'utilisation, vous l'avez vu tantôt, hein, 91 % de nos transactions se font en mode autonome, donc on met beaucoup d'emphasis là-dessus. On a parlé de mobilité. On a de plus en plus de ressources qui sont mobiles, que ce soit au niveau entreprise, que ce soit au niveau particuliers. Donc, on vous a mis, là, des exemples. Je pourrai répondre tantôt, là, de façon plus précise. Et, vous l'avez entendu, dans le courant des dernières semaines — d'ailleurs, les gens de la FQM vont être ici tantôt, là — on a des projets pilotes en cours, là, pour assurer, là, l'accès à ce qu'on appelle le numéral, les billets, là, comptants, là, lorsque c'est nécessaire.

Et finalement je terminerais peut-être juste cette petite section là en disant : Oui, on répond de façon ponctuelle, quand on fait des transformations, mais, à l'instar de l'ensemble des institutions financières, on investit au bénéfice de nos membres de façon importante.

Donc, vous avez quelques innovations, là, je ne les passerai pas toutes, là, mais qu'on a mises en place, là, dans le courant des dernières années, mais on parle d'investissements entre 500 millions et 1 milliard par année en innovation chez Desjardins. Tantôt, on va voir quelques figures, là, à quoi servent nos excédents. Et on vous a mis quelques cas inspirants, là, par la suite.

M. Cormier (Guy) : Dans la présentation qu'on vous a transmise, on a mis plusieurs exemples de municipalités où on a fait des beaux partenariats, mais l'élément sur lequel j'aimerais terminer avec vous, c'est un élément que j'entends beaucoup parler, c'est la dimension de rentabilité : Desjardins fait ça juste pour faire de l'argent, Desjardins fait ça juste pour faire plus d'argent. Comment Desjardins peut fermer des guichets automatiques quand il fait 2 milliards d'excédents? C'est incroyable!

Alors, ici, vous avez, à la page... l'indice de productivité. Ça, pour nous, là, rapidement, ce que c'est, c'est comment ça coûte, faire 1 \$ de revenus, en termes de coûts, donc les coûts de locaux, les coûts de personnel, les coûts informatiques, les taxes, ces choses-là. Chez Desjardins, ça coûte 0,70 \$ pour faire 1 \$ de revenus. Nos concurrents sur le territoire, bien, c'est 0,58 \$. Donc, nous, là, ça nous coûte 0,128 \$ de plus, offrir nos services financiers. Et est-ce que Desjardins quitte les régions? Est-ce que Desjardins a fermé tous ses guichets automatiques et tous ses points de service comme les concurrents avec le nombre qu'ils ont? La réponse, c'est non. On assume très bien cet écart-là puis on demeure compétitifs malgré cet écart-là. Mais il est clair, clair, clair que ce n'est pas la volonté des dirigeants, ce n'est pas la volonté de nos employés puis ce n'est pas ma volonté, de réduire l'offre de services en région, mais, en bout de ligne, il y a un élément qui est important, c'est qu'on est aussi gardiens de la rentabilité du Mouvement Desjardins, parce qu'aujourd'hui les gens s'attendent à un prix compétitif. Il y a des membres qui vont venir à la caisse qui vont vouloir une hypothèque puis pour 20 \$ par mois vont aller chez un concurrent. J'ai beau... on a beau leur dire : Oui, mais on garde des points de service en région, nous, là, on a une mission qui est encore plus grande que les concurrents, bien, les membres, ils se disent : Mon 20 \$, je le veux dans mes poches à moi, là, puis, vos points de service, bien, faites-en ce que vous voulez, avec, comme tel. C'est ça, la réalité avec laquelle on travaille aujourd'hui au Québec, là. Alors, un, il y a cette ambition-là de compétitivité; deux, des investissements de 500 millions à 1 milliard. Puis, troisièmement, bien, c'est de générer du capital. Et on l'oublie souvent, mais Desjardins,

aujourd'hui, est rendue une institution financière d'envergure internationale, qui emprunte 40 milliards sur les marchés financiers. Vous reculez il y a 20, 30 ans, les déposants qui déposaient à la caisse en dépôt à terme, ça suffisait pour être capable de faire les prêts aux entreprises, aux particuliers. Aujourd'hui, les gens, là, ils ne sont pas vraiment en dépôt à terme, ils investissent sur les marchés boursiers, ils achètent des fonds de placement, il faut aller financer ces activités-là. Et ça, c'est ce qu'on fait, à hauteur de 40 milliards, mais ça prend des bonnes cotes de crédit puis ça prend un bon bilan financier. Et c'est ce qu'on fait.

L'autre élément, sur l'aspect rentabilité, c'est le réglementaire. Nous sommes, depuis juin 2014, institution financière d'importance systémique. Ça, ce n'est pas un prix, là, qu'on a gagné, là, du gouvernement du Québec, là, c'est vraiment une obligation face à l'autorité de gérer très rigoureusement selon les plus grands standards internationaux le Mouvement Desjardins. Pourquoi? Bien, pour protéger les déposants. Donc, ça, c'est extrêmement, extrêmement important à avoir à l'esprit.

• (14 h 30) •

Puis le troisième, c'est les sources de capital. Desjardins doit avoir des réserves qui sont fortes pour protéger ses prêts mais aussi être capable de soutenir sa croissance. On vise à avoir 18 % de capital toujours disponible pour soutenir la croissance du réseau puis assurer sa protection. Mais, vous le savez, Desjardins n'a pas accès aux marchés boursiers. Desjardins, ce n'est pas une compagnie cotée en bourse. Desjardins, ce n'est pas une société capitaliste. C'est une entreprise qui, depuis 118 ans, capitalise sa croissance avec ses réserves, avec ses excédents, puis c'est comme ça qu'on se capitalise.

Il ne faudrait pas commencer à dire : On va baisser la rentabilité de Desjardins, parce qu'à terme ce que ça pourrait amener, c'est moins être capable de capitaliser la coopérative et moins être en mesure de faire des prêts à des entrepreneurs ou acquérir des maisons en région parce qu'on ne serait pas capables de soutenir cette croissance-là. Donc, je pense qu'il est sain d'avoir un mouvement coopératif qui est rentable puis qui est capable de soutenir la croissance des entreprises et des groupes au Québec.

Puis vous l'avez à la page suivante. Sur le 2,1 milliards d'excédents qu'a faits le Mouvement Desjardins en 2017, en jaune, on a versé 200 millions de ristournes; en gris, on a versé 200 millions en intérêts sur différentes parts de capital à nos membres. Puis on a pris 1,7 milliard et on l'a mis dans nos réserves pour soutenir la croissance et respecter les normes internationales de capitalisation qui nous sont imposées. C'est ça qu'on a fait, dans le fond, avec nos excédents.

Donc, en conclusion, je suis profondément convaincu que Desjardins demeure l'institution financière la plus présente en région. Plus on s'éloigne des grands centres, Desjardins est encore plus présent et de loin, versus nos concurrents.

On doit s'adapter aux habitudes de consommation des gens. Puis on est très conscients que c'est parfois difficile puis qu'il faut faire... trouver des solutions. C'est ce qu'on fait. On en cherche, des solutions.

Mais en même temps les gens s'attendent de nous qu'on soit compétitifs. La concurrence est de plus en plus agressive. Vous avez des gens, aujourd'hui, là, s'ils peuvent prendre leur argent puis placer ça chez ING à 2,5 % en dépôt à terme ou en placement, ils vont le faire. On a beau leur dire qu'on a des services en région, ils vont faire le 2,5 %. C'est ça, la réalité qu'on vit... et les exigences réglementaires

Et je vais terminer... Parce que j'ai beaucoup entendu ça dans les dernières semaines : Alphonse Desjardins doit donc se retourner dans sa tombe. Et là on utilise Alphonse à tout escient. Bien, Alphonse Desjardins, en 1918, il disait : Plus les réserves seront fortes, plus aussi la confiance grandira dans la solidité et la performance de la caisse, mais il faut que cette caisse ait l'attrait irrésistible de la solidité, et cette solidité ne peut s'acquérir que par l'accumulation aussi rapide que possible de substantielles réserves. Alphonse Desjardins, de son vivant, de 1900 à 1920, il a ouvert 187 caisses, au Québec, mais, de son vivant, il en a fermé lui-même 47 parce qu'elles n'étaient pas assez performantes puis elles ne réussissaient pas à générer les réserves suffisantes. Et il avait ce devoir fiduciaire là, Alphonse Desjardins, parce qu'il savait qu'il devait protéger les avoirs de ses concitoyens puis il devait protéger, par rigueur et par discipline, la façon d'administrer Desjardins. Et c'est cette même rigueur, cette même discipline là que les employés de Desjardins, que les dirigeants de nos caisses puis que moi-même, comme président, on applique à tous les jours pour gérer Desjardins aujourd'hui, en 2018.

Le Président (M. Ouellette) : Merci, M. Cormier. On va vous amener en région par la partie gouvernementale, on va aller en Mauricie, en Estrie puis en Abitibi. On commence par la Mauricie. Bien, à tout seigneur, tout honneur. Il faut commercer par le milieu, en quelque part. Ça fait que, donc, M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Merci beaucoup, M. le Président. Donc, tout d'abord, merci beaucoup, M. Cormier, messieurs madame. Ça fait plaisir à vous entendre.

Par contre, écoutez, j'ai un petit peu de difficultés avec votre phrase, quand vous vous comparez à vos compétiteurs, parce que c'est sûr que, quand on se compare à quelqu'un qui n'était déjà pas présent en région, bien, vous allez toujours mieux paraître, tu sais. De vos compétiteurs, chez nous, il n'y en a pas beaucoup.

Puis tantôt vous me parliez des emplois en région. Moi, je suis très, très fier, on a la caisse de l'Ouest de la Mauricie qui un très beau building en plein coeur de Louiseville. Bien, beau... ça dépend des goûts, mais un bel édifice neuf. L'architecture, on pourra s'en reparler, mais ce n'est pas le sujet de la journée. Mais pour vous dire qu'il y a beaucoup d'emplois, les gens travaillent, puis ça, je crois à ça.

Par contre, en contrepartie, à côté, j'ai la caisse de Sainte-Angèle, de Sainte-Ursule, de Saint-Léon, de Saint-Élie, de Saint-Thomas, de Saint-Justin, de Saint-Édouard, de Charette qui se sont toutes fermées dans les trois dernières années. La différence, puis tantôt vous m'avez parlé des emplois... Au centre-ville de Trois-Rivières, moi, je n'ai pas de problème parce que... qui fait partie aussi au tiers dans ma circonscription, il y a du transport en commun, il y a du transport collectif, écoutez, tu attends l'autobus au coin de la rue, il t'emmène au guichet. Mais, quand tu habites à Saint-Élie-de-Caxton, outre les lutins puis l'arbre à paparmans, tu as besoin d'argent quand même, tu sais, il faut que tu manges, puis tout ça; la problématique fait qu'il n'y a pas de transport collectif.

Votre implication en région, elle est remarquable au niveau financier, ça, je tiens à vous le dire, parce que vous êtes partenaires de tous les projets, toutes les fêtes de la famille, toutes les... Et ça, on vous en remercie puis on vous le reconnaît. Je pense, chaque collègue va vous reconnaître cette implication régionale là, parce qu'elle est essentielle. Mais pourquoi vous êtes si durement critiqués, là, je vais laisser Alphonse dormir dans sa tombe où il est, moi, je vais juste vous dire, c'est que, pour les gens de chez nous puis pour les gens de ces municipalités-là, c'est eux qui vous ont construits, à la sueur de leur front puis à la sueur de leurs bras, et là ils voient partir leurs enfants pour la grande ville puis ils ne se sont pas fait demander la permission, dans leur tête. Et ça, bien, c'est difficile pour eux, c'est très, très difficile parce que la fermeture du point de service va se suivre aussi de la fermeture de l'église à côté, et là on pourrait revenir à plein de choses, du salon funéraire puis du dépanneur.

Moi, ce que vous dis, c'est que c'est remarquable, puis ça, je vous le reconnais, là, l'investissement en région, le fonds de 100 millions de dollars. Bravo! Félicitations! Chapeau! On est fiers et on est contents. Le problème, c'est que, la caisse à domicile, là, oui, vous le faites, vous l'avez dit tantôt, pour des personnes qui ont beaucoup de capitalisation, qui vont aller les voir chez eux, mais la madame qui a besoin de 42 \$, là, pour aller à l'épicerie, elle, malheureusement, elle se retrouve sans service, sans service dans son village, et ça, c'est dommage. Et j'aimerais que vous me répondiez, parce que j'ai vu la caisse mobile, là, j'ai lu votre document avant d'arriver, mais comment on répond à ça, comment on lui donne de l'argent dans ses poches aujourd'hui et comment on lui refait le lien de confiance qu'elle avait avant avec la dame et le monsieur qui répondaient à la caisse, même si c'était juste une journée-semaine il y avait au moins quelqu'un? Parce que c'est cette génération-là qui a bâti Desjardins dans son intégrité, je pense.

M. Cormier (Guy) : ...trois choses. La première, comme je le disais, un, c'est mon premier défi, c'est un de mes plus grands défis, je suis très sensible à cette dimension-là... Moi, je suis à la tête d'une organisation qui dessert 4,3 millions de membres. Et cette dame-là qui a besoin des services de Desjardins, elle nous demande des services, puis ce qu'elle nous demande, bien, c'est différent de ce que d'autres membres nous demandent, puis ils veulent qu'on soit les meilleurs pour eux aussi, alors c'est notre travail de réconcilier ça. Et, si on ne faisait rien... Moi, là, souvent j'entends : Ah! la caisse, elle ferme, elle ferme. Nous, on vise à rester le plus longtemps possible. Quand on ferme, là, le dépanneur est fermé, le marché d'alimentation est fermé, la station-service est fermée, l'école est partie, tout ça n'est plus dans le village. Nous, on est là jusqu'à la fin, en espérant pouvoir garder vivant le milieu. Puis malgré tout, à la fin, bien, quand il n'y en a plus, d'activité économique, on tente par tous les moyens, avec des solutions alternatives... Et, cette dame-là, ce que je lui dis, c'est qu'on cherche des solutions, on cherche des solutions. On en a. On a des navettes, on a des coupons de taxi, la caisse mobile va sur des résidences de personnes âgées, on est présents sur le territoire. Mais est-ce qu'on va être capables de répondre à 100 % à chacune des façons différentes que les 4,3 millions de membres chez Desjardins veulent? C'est ça, le défi. C'est ça, le défi.

Puis être une coopérative, vous savez, les membres, aujourd'hui... c'est eux qui ont construit Desjardins, mais, les membres aujourd'hui, il y avait des membres avant eux, là, il y avait des membres en 1900, puis en 1910, puis en 1930, puis en 1940 qui ont aussi construit Desjardins, avant ces membres-là, puis il va y avoir des membres qui vont construire Desjardins en 2030, 2050, 2075. Alors, Desjardins n'appartient pas à un groupe de personnes. Et aujourd'hui le défi qu'on a, c'est de garder cet équilibre-là.

Et, si on ne faisait rien, rien puis, comme certains, on fermait puis on s'en allait, bien, moi, là, je prêteraient peut-être flanc à plus de critiques, mais aujourd'hui ce n'est pas ça que fait Desjardins. Desjardins prend tout ce qu'il peut pour trouver des solutions. Mais, à la fin de la journée, bien, il est clair que, sur 4,3 millions de membres... Est-ce que les habitudes changent? La réponse, c'est oui.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Merci beaucoup. Je suis d'accord avec vous quand vous me parlez de changement d'habitudes puis d'efforts, mais ma seule question... Puis il y a beaucoup de municipalités, là, il y a des gens... je vois les gens de la FQM qui sont derrière, qui vont avoir l'occasion de parler aussi, mais, moi, il y a beaucoup de maires et de municipalités qui ont essayé d'avoir au moins un guichet dans le hall d'entrée de l'hôtel de ville, ça ne coûte rien, vous le mettez là puis les gens... et souvent ils se voient essayer des refus parce que c'est compliqué, parce qu'il y a une question de sécurité, etc. Et, quand je vois à peu près dans tous les dépanneurs existants partout au Québec de vos compétiteurs ou des compagnies privées, là, je ne connais pas bien ça, mais il y a des guichets à peu près partout, à tous les coins... Oui, il y a des frais supplémentaires de gestion, mais au moins ça permet...

Parce que ce qu'il ne faut pas oublier... Là, vous me parlez du dépanneur, mais il y a aussi beaucoup de commerces, des petits commerces touristiques, dans les régions plus éloignées, où on est en train de faire le déploiement de l'Internet haute vitesse, là, mais ce n'est pas simple partout. Et même les réseaux mobiles de paiement, ça ne fonctionne pas partout. Et le seul moyen de payer, souvent, dans les trois quarts de ces commerces-là qui sont agrotouristiques ou touristiques, c'est de payer de façon liquide.

Je vais vous donner juste un exemple, là. Moi, samedi, je suis allé dans un concert à l'église de Charette, j'ai dit à mon attaché : Ça me prendrait de l'argent, tu sais, et finalement il m'a avancé de l'argent, parce qu'il n'y a plus de guichet à nulle part autour. Puis il n'y avait pas de dépanneur non plus, là, vous comprenez, l'épicerie était fermée.

Ça, c'est une problématique concrète pour les petites entreprises, les petites PME qui ont été développées dans chacune des régions du Québec parce qu'elles n'ont pas nécessairement le volume pour avoir un appareil de paiement direct, parce qu'il y a des frais assez élevés, vous allez me dire surtout vos compétiteurs, là, mais je sais qu'il y a des frais élevés pour les transactions au niveau du profit. Donc, ça aussi, c'est une autre problématique. Et comment on y voit?

• (14 h 40) •

Parce que, là, vous allez me parler de l'application mobile, je suis convaincu. Tu sais, ma génération, ça va bien, là. Tantôt, j'ai payé mes comptes, avant... quasiment en m'en venant, puis ça va très, très bien, là. Mais je ne suis pas convaincu que mes parents, je peux vous dire, je sais la réponse, là, ils savent même comment y aller, sur l'application mobile. Vous comprenez? Et ça, bien, ça me dit... Tu sais, quand vous dites : Il y en a en 1940 qui l'ont bâti, il y en a qui vont le bâtir en 2030, je suis totalement conscient. Par contre, si on aurait été à la même vitesse qu'on a changé le cheval pour l'automobile, qu'on enlève puis on change la technologie aujourd'hui, peut-être que ces personnes-là, elles n'auraient pas suivi non plus, là, tu sais. Ça fait que moi, je pense qu'en reconnaissance, en respect, puis vu le fait... Puis je suis convaincu que vous croyez à la vitalité des régions autant que moi, sinon plus, même. Écoutez, c'est dur à...

M. Cormier (Guy) : Desjardins, c'est un mouvement qui a grandi dans les régions. On en est très conscients, de ça, très conscients de ça. Et le défi qu'on a actuellement, c'est que parfois j'ai l'impression qu'on mélange le modèle coopératif avec services aux citoyens comme si on était un organisme parapublic ou une entreprise gouvernementale. Il y a des régions où il y a 50 % de la population qui fait affaire avec nous, 50 %. Alors, pourquoi Desjardins doit absolument avoir à maintenir un guichet quand il y a 50 %... Nous, on est là pour nos membres. On n'est pas là pour les citoyens, on est là pour nos membres. Et c'est nos membres qu'on dessert, puis on cherche des solutions pour eux.

Et, les ententes avec les municipalités, on vient de faire un beau projet pilote avec la Fédération québécoise des municipalités, une belle collaboration, puis on va tester dans quelques villes, quelques villages, au cours des prochaines semaines, des prochains mois, voir si c'est porteur, ce partenariat-là, dans un hôtel de ville ou dans l'endroit où la municipalité souhaitera mettre son guichet automatique, et est-ce que les gens vont se déplacer plus, est-ce que les gens vont l'utiliser.

Mais, je vous l'ai dit d'entrée de jeu, à 7 % de nos membres qui vont au guichet automatique... Je le sais, que ces 7 % là, ils veulent le garder, le guichet. C'est pour ça qu'on en garde 2 000 ouverts. Pas 1 000, pas 500; 2 000, là. Puis 30 % sont dans des villes et villages de moins de 2 000 de population. Puis ça, c'est des faits. Mais, si on s'attend que Desjardins va garder des guichets automatiques jusqu'à tant que l'utilisation au guichet soit de 0 % puis qu'il n'y ait plus personne qui y aille... Moi, je ne pense pas que c'est de gérer rigoureusement une entreprise, ce n'est pas de gérer rigoureusement une entreprise. S'il y a des gens qui disent : C'est un service essentiel à la population puis il faut en mettre, des guichets, partout au Québec, ces gens-là prendront les décisions qu'ils ont à prendre, mais moi, je ne gère pas tous les citoyens du Québec, je gère une coopérative de 4,3 millions de membres, dans le fond.

M. Thibault.

M. Thibault (Hubert) : ...très important...

Le Président (M. Ouellette) : Juste avant, juste avant, vous identifier, parce que ce n'est pas arrivé encore.

M. Thibault (Hubert) : Oui. Hubert Thibault, vice-président, Affaires institutionnelles.

Vous avez mentionné quelque chose de très important, M. le député, quand vous avez parlé d'Internet, d'accès à Internet et de fibre optique. Comme le président Cormier vient de l'indiquer, on n'est pas une entreprise d'État, comme tel. Alors, ce qui serait le plus profitable, ce qui serait le plus intéressant pour améliorer encore l'accessibilité, c'est le développement de la fibre puis l'Internet à haute vitesse partout au Québec. S'il y avait une priorité qui était mise sur cet élément-là, bien, on progresserait de façon assez importante dans un meilleur accès, encore une fois, aux gens puis une alternative aux guichets, ou aux caissiers, ou autrement.

Le Président (M. Ouellette) : On va aller en Abitibi, peut-être que c'est différent. M. le député.

M. Bourgeois : Merci. Merci, M. le Président. Bien, oui, c'est différent, mais en même temps il y a beaucoup de choses qui se ressemblent. Nous, la différence, c'est l'immensité du territoire. Évidemment, quand... que ce soit Desjardins ou un autre groupe qui décide de fermer des succursales ou de retirer des services, l'impact, ce n'est pas une question de quelques kilomètres, souvent on parle de plus de 50 kilomètres qui doivent être faits. Et malheureusement, trop souvent, c'est toujours les plus démunis, ceux qui ont le plus besoin de vos services qui se retrouvent dans cette situation-là.

Écoutez, comme le disait mon collègue, les technologies nous permettent de répondre assez rapidement, mais je pense à des gens, par exemple, qui peuvent avoir des problèmes au niveau des connaissances et des compétences sur l'utilisation des technologies de l'information, qui n'ont pas nécessairement d'accès Internet, qui n'ont pas de cellulaire, qui ont besoin d'avoir accès à quelqu'un pour les guider dans ces besoins-là qui sont essentiels dans leur quotidien. Comment faire... Puis je comprends que Desjardins, de l'autre côté, puis... comme membre Desjardins, je dis : Bon, bien, écoutez, hein, je veux que vous ayez le meilleur rendement. Bon, tout ça, là, tout le monde l'intègre bien. Mais en même temps j'ai une préoccupation par rapport à l'ensemble de la population. Comment on fait? Avec qui? Et jusqu'où on peut aller, au niveau des services, pour être capable de répondre aussi à cet enjeu-là?

M. Cormier (Guy) : Bien, comment on fait? On maintient 2 000 guichets ouverts au Québec, ce qu'aucune autre institution ne fait. On maintient 1 000 points de service ouverts au Québec, ce qu'aucune autre institution ne fait. On met en place deux caisses mobiles qui sillonnent la province pour aider ces gens-là. On paie des coupons de taxi pour aller les voir, pour aller les chercher puis les amener à la caisse. On fait de la formation, on les accompagne, on est présents.

Est-ce que c'est assez? Nous, on considère que c'est suffisant. Est-ce que quelqu'un va toujours me trouver une histoire d'un membre sur 4,3 millions, que c'est incroyable, la façon qu'on ne l'accompagne pas? Sur 4,3 millions, il va

toujours y avoir une personne qui va dire : Moi, j'étais accompagné comme ça avant, j'aimerais ça que vous essayiez. Bien, quand on se fait dire ça, savez-vous quoi? On cherche des solutions. On vient d'en trouver une nouvelle, avec la Fédération québécoise des municipalités, on vient de trouver un beau projet pilote. Alors, on est extrêmement sensibles. Puis on cherche des solutions régulièrement puis on en trouve, des solutions. Mais, à la fin de la journée, bien, il n'en demeure pas moins que, puis vous l'avez bien dit, les membres s'attendent de moi, comme président, que je gère rigoureusement le Mouvement Desjardins puis que je sois... je regarde ce 4,3 millions de membres et clients là puis je me dis : O.K., comment je les dessers en accompagnant tout le monde là-dedans? Puis même avec 7 % de membres qui utilisent seulement les guichets automatiques on a pris la décision d'en maintenir 2 000.

Mais, quand arrive un changement, qu'il y a une distance à faire, on est très conscients... C'est des dirigeants de caisse qui prennent ces décisions-là. Ce n'est pas décidé à Montréal ou à Québec, cette affaire-là, c'est des dirigeants de caisse qui les accompagnent, qui les voient à l'aréna, qui les voient aux festivals de musique, qui les voient là puis qui prennent ces décisions-là localement, ça fait qu'ils savent très bien l'impact. Puis c'est les meilleures personnes pour trouver les solutions, parfois, sur le terrain : Ah! on pourrait peut-être avoir une navette, on pourrait peut-être faire une entente avec l'hôtel de ville, on envoie un employé là une journée par semaine, tout ça. Il s'en fait plein, au Québec, on vous en a mis plein en annexe de votre document.

Alors, c'est sûr que, ce qu'on peut faire plus, on cherche à toujours faire plus, mais à un moment donné il y a un équilibre. Puis on ne peut pas faire porter à Desjardins tout le poids des services financiers dans l'ensemble du Québec, sur l'ensemble des territoires. Nous, on est une coopérative qui dessert 4,3 millions de membres puis qui est là pour gérer la coopérative. Ce n'est pas un service public, Desjardins, là.

M. Bourgeois : M. le Président. Mais, évidemment, vous avez fait l'élaboration de plusieurs solutions. Cependant, moi, encore en fin de semaine, j'ai été interpellé par un commerçant, qui dit : Écoute, moi, ça n'a pas bon de sens, je suis obligé de faire 35 kilomètres pour aller chercher du change parce que le point de service n'est plus accessible. Puis, un guichet, je m'excuse, mais il n'y aura pas de change, il n'y aura pas de monnaie. Donc, il y a des enjeux comme ceux-là qui s'adressent.

Et vous dites que vous avez certains projets pilotes. Peut-être que vous touchez cet aspect-là. J'aimerais ça vous entendre un peu plus là-dessus.

M. Cormier (Guy) : Quelques cas, Éric, de projets ou de situations qu'on a mis de l'avant.

M. Lachaine (Éric) : Bien, en fait, ce qu'on essaie de faire, en fait, là, pour le même marchand qui a à faire 35 kilomètres, habituellement, on va s'assurer d'être présents à un endroit où il va se déplacer par ailleurs, parce que, le président l'a dit tantôt, quand on n'est plus présents, il y a habituellement très peu d'activité économique, et les gens qui ont des activités économiques doivent de toute façon se rendre pour d'autres besoins dans les régions où il y a de l'activité économique. Donc, à ce moment-là, Desjardins, si vous regardez notre présence, on ne peut pas aller dans le détail aujourd'hui, mais on est présents dans chaque pôle d'attraction commerciale. En Abitibi, notamment, on a un bel exemple où l'évolution du réseau s'est très, très bien faite, très bon accompagnement des municipalités, les municipalités nous ont très bien accompagnés aussi avec nos membres. Donc, on trouve des solutions.

C'est sûr que, la monnaie, le numéraire, on ne retrouve pas ça dans les guichets automatiques, on n'en a jamais retrouvé et on n'en retrouvera pas non plus. Et ça, on essaie de trouver, là... on essaie d'être présents le plus proche possible, en fait, là, de l'exemple que vous donnez là.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député d'Abitibi-Est.

• (14 h 50) •

M. Bourgeois : Oui. Mais donc, dans cet aspect-là, le partenariat avec d'autres acteurs ou avec d'autres institutions financières, est-ce que c'est des éléments qui sont discutés? Parce que, dans certains secteurs, moi, je peux vous dire, j'ai certaines localités, chez nous, où la Banque Laurentienne ferme ses installations, La Banque TD ferme ses installations, et tous ces clients-là, ils disent : Bon, il y a Desjardins, mais, encore là, je vais-tu être capable de transférer mon hypothèque ou je vais-tu être capable de... Cette mouvance-là... Parce que vous nous avez fait un beau tableau, tout à l'heure, là. Je peux vous dire, si je regarde les statistiques, en Abitibi-Témiscamingue, votre tableau est déjà obsolète. Déjà, il y a un mouvement, mouvement de fond qui est très préoccupant pour les gens qui habitent le territoire, qui se disent : Bien, on s'en va où avec ça? Il y a vraiment... Et les technologies, oui, sont une bonne partie de la solution, mais il reste du monde, il faut s'occuper de notre monde. Et, pour faire ça... Évidemment, peut-être que ceux qui s'en tireront le mieux, ce seront ceux qui auront eu la meilleure écoute et la meilleure réaction face à cette situation-là, dans des régions comme la nôtre.

M. Cormier (Guy) : Moi, je partage complètement votre point de vue. C'est parce qu'il reste du monde puis c'est parce qu'il y a du monde qui veut parler à des humains qu'on garde encore, en 2018, 1 000 points de service ouverts et 2 000 guichets alors que tous nos concurrents... Puis on a beau dire : Ah! les concurrents, c'est des banques, donc on a baissé les bras, avec eux, puis on sait qu'ils ne seront pas en région, mais le membre, là, qui, lui, consomme un service financier, au Québec, là, il a accès à Desjardins puis il a accès à des concurrents bancaires, et je peux vous dire que, dans la majorité des cas, peut-être même des gens dans la salle ici, là, si l'offre est plus compétitive, d'une banque, là, j'ai beau sortir mon violon puis expliquer tout ce que fait Desjardins en région, puis donner 100 millions, puis de garder des points de service, puis faire ci et ça, les gens, à la fin de la journée, ils s'en vont chez nos concurrents. C'est ça, la réalité. Puis là, bien, après ça, on dit : Ah! bien là Desjardins devrait garder des services en région, être plus présent, s'occuper de tous les

membres, être compétitif dans le prix, faire de l'argent, puis investir dans sa technologie, puis être encore là dans 100 ans. À un moment donné, on doit prendre des décisions d'affaires.

Puis, s'il y en avait zéro, guichet, puis il y en avait zéro, point de service... Mais là ce n'est pas la réalité, là. On a 30 % de nos points de service qui sont dans des milieux... Puis, quand on fait des évolutions, comme vous le mentionnez bien, dans l'Abitibi, on prend le temps de s'asseoir avec le milieu. Et, ces ententes-là, on a pris le temps d'en faire beaucoup. On va voir le quincaillier, on va voir l'hôtel de ville. On est allés voir Postes Canada. Quelqu'un va me parler de la banque postale, tantôt, je suis convaincu. On est allés voir Postes Canada, il y a quelques années, pour essayer de partager des locaux, ce n'était pas dans leurs priorités. On en a cherché plein, d'idées. Mais, à un moment donné, on ne pouvait pas aller plus vite que les partenaires qui veulent faire affaire avec nous.

Alors, je pense que c'est ça, la force d'avoir des dirigeants sur le terrain. Eux connaissent le milieu, savent avec qui on pourrait faire des ententes et essaient de trouver des solutions. Et puis, s'il y en a d'autres à trouver, on va le faire, c'est clair.

M. Lachaine (Éric) : Puis, si je peux me permettre peut-être juste un point, quand nos concurrents ferment, puis l'Abitibi, effectivement... la Laurentienne, notamment, la TD, les clients, ils ne viennent pas chez nous, là, tu sais, ce n'est pas parce que l'institution financière ferme qu'automatiquement les gens viennent chez nous. On les approche, on leur demande, ils ne viennent pas chez nous nécessairement non plus, là.

Donc, on est là pour nos membres. Si ces gens-là ne deviennent pas membres, on n'est pas là pour eux.

M. Cormier (Guy) : Ça, c'est une des réalités, rapidement, c'est une réalité, que les gens parfois ont l'impression que Desjardins, de par notre présence au Québec, dès qu'on sort de Montréal et de Québec, on a à peu près 100 % de part de marché. Les gens oublient qu'en région, là, on peut faire affaire avec un courtier en assurance, on peut faire affaire avec un représentant Investors, on peut faire affaire avec un paquet de représentants financiers qui ne sont pas associés à une institution financière, ou à une banque, ou à Desjardins, qui leur offrent un paquet d'épargnes, un paquet d'hypothèques, un paquet de produits, puis ces gens-là n'ont aucun guichet, aucun point de service. Nous, on a fait le pari de rester physiquement en région, mais il faut... Quand on dit aux gens : O.K., mais là on a des points de service, nous, notre hypothèque, là, le «pricing», tu as peut-être une offre différente ailleurs, mais j'ai des points de service, souvent les gens, ils vont prendre l'hypothèque la moins chère ailleurs, même si ailleurs il n'y a pas de point de service, parce qu'ils se disent : J'irai au guichet de Desjardins, de toute façon. C'est ça, la réalité. Mais nous, on est quand même en affaires. On n'est pas juste un fournisseur de guichets automatiques et de services financiers sous forme... caissiers. C'est cet équilibre-là qu'il faut essayer de trouver, dans le fond.

Le Président (M. Ouellette) : Ça va?

M. Bourgeois : Moi, ça va pour moi.

Le Président (M. Ouellette) : Bon, ça va. Bon, M. le député de Jonquière. Ah oui? Ah! Bien là, on change de région, là.

M. Gaudreault : O.K. Alors, merci, M. le Président. Je veux saluer M. Cormier, M. Thibault, Mme Garon, M. Lachaine. Merci beaucoup de vous être déplacés aujourd'hui, je sais que vous avez des horaires compliqués.

Mais j'ai été un peu étonné de vous entendre... Dès le départ, je vous sentais un peu sur la défensive, entre autres avec le tableau que vous nous avez présenté, là, très rapidement, avec la proportion des guichets automatiques ou des comptoirs des différentes banques. Il me semble que je me serais attendu du président et chef de direction de Desjardins et de son équipe tout de suite, là, une entrée en matière pour défendre la présence des services financiers en région puis de l'importance... alors que j'ai senti que vous avez commencé un peu à l'envers, en vous mettant tout de suite sur la défensive pour dire : Non, non, on est présents, au lieu de faire un acte de foi envers l'importance de l'occupation du territoire, des services financiers dans les régions pour les gens, pour les entreprises, pour les entrepreneurs.

M. Cormier (Guy) : Bien, essentiellement, deux choses. C'est que nous, on considère que, cet acte de foi là, on le fait à tous les jours puis que les chiffres parlent d'eux-mêmes. Et moi, venir ici et vous présenter à quel point, pour Desjardins, c'est important, les régions, je ne sens pas la nécessité de le faire parce que je pense que les gens le réalisent puis c'est les décisions qu'on prend régulièrement.

Nous, dans le fond, on est fiers d'être présents en région. On existe depuis 118 ans parce qu'il y a des gens en région qui nous ont fait confiance. Mais on existe aussi à Montréal, puis on existe aussi à Québec, puis on existe maintenant à Toronto, puis on existe à Vancouver, puis on existe à Calgary. Le Mouvement Desjardins, il a évolué, depuis le temps.

Mais, malgré tout, malgré tous les chiffres que vous venez de voir, nous, c'est sûr que les gens, quand ils nous regardent, ils disent : Vous maintenez 2 000 guichets automatiques puis 1 000 points de service encore au Québec quand vous avez ces chiffres-là? Bien, voyons donc! Pourquoi vous faites ça? Alors, on ne rougit pas.

Pourquoi on a commencé par les banques? Bien, c'est peut-être parce qu'on a été assez surpris de ne voir aucune autre institution financière qui a pignon sur rue au Québec être invitée à la commission, mais avoir l'association. Nous, on pense que des banques auraient peut-être pu aussi expliquer ce qu'elles font au Québec en termes de services financiers.

M. Gaudreault : Oui. Alors, tantôt, vous avez, dans votre intervention, cité Alphonse Desjardins. Je vais me permettre de le citer également quand il expliquait les raisons pour lesquelles il voulait créer des caisses populaires. C'est

un texte publié par l'École sociale populaire, imaginez, là, on remonte à plusieurs dizaines d'années. Il disait que, et là je le cite, il est important «de regrouper les membres dans une petite unité territoriale, condition essentielle de succès, de contacts intimes et nombreux par lesquels les intéressés peuvent se mieux connaître, s'apprécier réciproquement avec plus de justice tant au point de vue moral qu'économique. L'unité paroissiale — bon, là, évidemment, on parle du début du XXe siècle — nous a paru réunir toutes ces qualités à un si haut degré qu'elle est pour nous la cellule économique idéale, le cadre parfait où doit fonctionner une telle caisse.»

Alors, citation pour citation, je pense que déjà dans les valeurs de base de Desjardins c'était... bon, là, on parle de l'unité paroissiale, là, mais quand même une petite unité territoriale avec une présence sur le terrain.

Alors, on pourrait le citer à maintes reprises, là, Desjardins, à tort et à raison. Et même on pourrait aller dans les citations de Dorimène. D'après moi, on en trouverait des belles aussi. Mais est-ce que ce n'est pas, pour vous, une façon d'exprimer, par cette citation-là ou par d'autres, une valeur essentielle de Desjardins?

M. Cormier (Guy) : Bien, peut-être vous pourriez compléter, Mme Garon, qui êtes responsable de la coopération, mais, essentiellement, le plus grand défi chez Desjardins, actuellement, là, un des grands défis, c'est d'adapter, d'adapter notre offre de services à la réalité de la société dans laquelle on est.

Au début des années 1900, bien, la communauté, elle existait beaucoup à travers des villes, des villages, au Québec, puis elle existait sur le perron de l'église, puis elle existait à la paroisse. Puis il y avait même des commissions de crédit, dans le temps, il y avait des gens qui autorisaient le crédit, dans nos caisses, comme tel. Bien, Desjardins, aujourd'hui, a évolué, mais il a évolué parce qu'il s'est adapté à la réalité. Si aujourd'hui on a une coopérative financière, au Québec, qui existe après 120 ans, qui est la quatrième institution financière la plus sûre en Amérique du Nord, bien, c'est essentiellement pourquoi? Parce qu'il s'est pris des décisions d'adaptabilité année après année. Quand, en 1963, lors d'un congrès, les membres de chez Desjardins ont dit : Savez-vous quoi, on va s'ouvrir au crédit à la consommation, ce qui était un sacrilège, avant, parce qu'on ne voulait pas, le principe, c'était épargner, et après tu consommeras, bien là, on a accepté de faire du crédit à la consommation, à l'encontre de l'alignement initial d'Alphonse Desjardins. Est-ce qu'aujourd'hui, 50 ans plus tard, on a pris une bonne décision? S'il avait fallu que Desjardins ne décide pas de faire du crédit à la consommation, moi, je pense que tous les membres seraient rendus chez nos concurrents.

Quand, au début des années 80, Desjardins a implanté les guichets automatiques, je suis allé relire ce que la population disait, les gens n'étaient pas contents qu'on implante des guichets automatiques. On était pour couper des jobs, on brisait le service humain, puis, dans le fond, ce serait la fin des caisses puis des caissiers, caissières. Aujourd'hui, 30 ans plus tard, il reste encore 2 000 guichets automatiques puis il reste 1 000 points de service.

Alors, le défi de Desjardins, c'est de s'adapter continuellement puis de garder son âme, de garder son essence de proximité, mais cette définition-là de proximité, elle évolue en fonction de la société dans laquelle on vit aujourd'hui, là.

Je ne sais pas, Mme Garon... Peut-être sur la coopération.

Le Président (M. Ouellette) : Vous identifier, Mme Garon, juste avant.

• (15 heures) •

Mme Garon (Isabelle) : Oui. Isabelle Garon. Je suis vice-présidente au bureau du président.

J'ajouterais peut-être qu'en fait l'ère Internet a fait exploser ce qu'on se donnait comme milieu, comme collectivité. Évidemment qu'à l'ère d'Alphonse Desjardins, au début des années 1900, il fallait prendre le cheval pour aller parler, à un autre village, voisin... On est complètement dans un autre milieu.

Mais, cela dit, Desjardins, vous êtes certainement au courant, vient de redéfinir sa gouvernance, et sa gouvernance est très proche des milieux, encore plus qu'elle ne l'était au cours des 20 dernières années. On garde encore des élus. En fait, on a 5 000 dirigeants élus, mais on les réunit autour de tables qu'on appelle les tables de proximité pour être à l'écoute des membres, et il va y en avoir encore plus que ce qu'on avait au cours des 20 dernières années. Donc, cette notion-là d'être proche des milieux, on y est.

Est-ce que nos membres sont encore au niveau de la paroisse? Assurément pas. Au niveau des villages? Pas vraiment non plus. Quand on parle aux jeunes, quand on parle à différentes personnes, c'est vraiment éclaté comme définition de réseau. Mais on s'assure quand même au niveau notamment de la gouvernance d'être très, très proches des milieux.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Jonquière.

M. Gaudreault : Oui. Vous avez mentionné, M. Cormier, que, bon, avant, ça se réunissait sur le parvis de l'église et dans la rue, etc., mais un des lieux qui est encore très présent dans nos communautés, c'est le bureau de poste. Depuis 1994, Postes Canada a imposé un moratoire sur la disparition des bureaux de poste en milieu rural. Vous l'avez rapidement mentionné, tout à l'heure, mais j'aimerais vous entendre davantage là-dessus. Est-ce que Desjardins est ouvert à s'asseoir avec Postes Canada pour établir des partenariats, un peu sur le modèle de ce qui se fait, par exemple, en France, au Royaume-Uni, il y a différents modèles, là, même en Australie, etc., mais ce qu'on pourrait appeler, en France, la banque postale, pour offrir des services, présents sur le territoire à partir d'un lieu connu, identifié, on pourrait y ajouter un drapeau du Québec, là, mais qui serait le bureau de poste, dans les communautés locales?

M. Cormier (Guy) : Bien, nous, comme je le disais tantôt, il y a quelques minutes, on leur a parlé, on a tenté de leur parler il y a cinq ans, il y a cinq ans. En 2012, on savait qu'il y avait des transformations qui pourraient arriver, on voyait bien les statistiques, alors on a dit : Ça nous prend des partenaires. Comme disait monsieur tantôt, on est allés voir les quinquaiillers dans la ville, on est allés voir Postes Canada, on est allés voir l'hôtel de ville, on est allés voir des joueurs. Certains nous ont dit oui. Postes Canada nous a dit : Ce n'est pas dans nos priorités, comme tel.

Si aujourd'hui le discours est différent, si aujourd'hui les gens de Postes Canada pensent que c'est important puis qu'ils veulent faire du service financier ou travailler avec nous, on va regarder des alternatives, comme on vient de le faire avec la Fédération québécoise des municipalités. Mais ce n'est pas le signal qu'on recevait.

M. Gaudreault : Nous, à la fin de la journée, on devra faire des recommandations, avec cette commission parlementaire. Si une des recommandations, par exemple, était de dire : Nous recommandons à Postes Canada d'examiner des scénarios de banque postale, entre guillemets, en partenariat, est-ce que vous allez appuyer une telle recommandation?

M. Cormier (Guy) : Bien, toute recommandation ou tout moyen qui vise à accompagner les services financiers en région, on va regarder très favorablement les solutions, comme tel, qu'il y a à faire. On vient de le faire avec la Fédération québécoise des municipalités, qui nous a dit : On peut-u s'asseoir ensemble puis essayer de trouver des solutions, puis essayer de voir ce qu'il en est, comme tel? Ça fait qu'on va voir qu'est-ce qu'il est possible de faire, on va regarder la viabilité de ça. Puis, à part de ça, c'est nous qui sommes allés les voir, il y a cinq ans, comme tel. Ça fait qu'il faudra voir l'appétit qu'ils auront puis l'intérêt qu'ils auront par rapport à ça.

M. Gaudreault : Mais vous n'êtes pas fermés, c'est ce je comprends.

Maintenant, au-delà de la question de l'accès à l'argent liquide, comptant dans les... Je veux dire, des fois, je me dis... puis je ne veux pas diminuer l'importance de cet enjeu-là, mais on a peut-être mis trop de focus là-dessus, médiatiquement, par rapport à un réel soutien à une communauté pour qu'elle prenne en charge son développement. Dans le fond, plus largement, moi, c'est ça qui m'intéresse, là, parce que de l'argent liquide, des fois, on peut en avoir dans une station-service où il n'y a pas de guichet automatique, mais on s'achète un paquet de gommes puis on dit : Sors-moi donc 20 \$ en même temps, là...

M. Cormier (Guy) : C'est ce que beaucoup de gens font.

M. Gaudreault : Bon. Alors, ça, c'est une chose, là. Mais moi, j'aimerais savoir jusqu'où Desjardins est prêt à aller ou jusqu'où Desjardins va déjà et serait prêt à aller plus loin, en termes de redevances — tantôt, vous aviez des chiffres sur les ristournes — pour soutenir la prise en charge réelle d'une communauté, par exemple, qui a un problème de vieillissement de population, d'exode des jeunes, de fermeture d'une usine qui était dans une communauté mono-industrielle, dépendante d'une scierie, par exemple, ou... Alors, comment Desjardins peut réellement s'investir, c'est le cas de le dire, pour qu'une communauté se prenne en main dans des projets structurants, là, de diversification?

M. Cormier (Guy) : Écoutez, merci de la réponse, parce qu'effectivement vous amenez l'angle de ce dossier-là sous un angle qui est différent que strictement le guichet automatique, l'argent comptant et puis aller à la caisse, là.

Écoutez, jusqu'où Desjardins est prêt à aller, c'est jusqu'où Desjardins va déjà. En 2017, lorsque je suis arrivé comme président, on a pris une décision, on a dit : On va retrancher 100 millions de nos excédents, 100 millions, là, pas 1 million, pas deux, pas trois, 100 millions. Même si on versait déjà 320 millions en ristournes, en dons et commandites, au Québec, on a décidé de rajouter un autre 100 millions pour aider des projets porteurs dans toutes les régions du Québec dans quatre secteurs : l'entrepreneuriat, l'éducation, l'accompagnement des jeunes et tout autre projet parfois plus culturel, philanthropique. Aujourd'hui, on a déboursé, jusqu'à maintenant, 29 millions dans... excusez-moi, 29 millions, en date d'aujourd'hui, dans à peu près une centaine de projets. Regardez dans la documentation qu'on vous a transmise : 250 000 \$ au théâtre de la Petite-Vallée. Ça, c'est de la vraie contribution économique. 500 000 \$ au groupe Cétal ici, à Laurier-Station, pour aider des jeunes handicapés à venir travailler puis à reprendre le travail. L'incubateur d'entreprises Magog Technopole, on a donné de l'argent pour aider la création... On en a déjà des dizaines et des dizaines, de projets. On peut en faire plus, on en demande toujours plus à Desjardins, puis vous savez qu'on va être présents, comme tel, mais c'est au coeur de cette vitalité-là.

Et moi, quand j'entends que le guichet automatique, c'est vraiment l'outil ultime du développement d'une région, d'une municipalité, je vous le dis, je décroche, là. Si c'est ça, en 2018, la dynamique d'un milieu, que ça prend un guichet absolument, ils sont où, les autres projets? Ils sont où, les investissements? Qui amène les entreprises dans les régions? Des projets chez Desjardins, vous en avez plein la documentation, comme tel, et ça, on va continuer de le faire. On a pris un engagement. Et ça, c'est en plus de tout ce que nos caisses font dans leurs fonds d'aide au développement du milieu, festivals, arénas, écoles. Écoutez, nous, on considère qu'on en fait encore beaucoup. Il n'y a aucune autre institution financière qui en fait comme ça, aucune autre entreprise au Québec en fait autant que Desjardins pour les régions.

Le Président (M. Ouellette) : ...questions avec M. le député de Jonquière, M. Cormier.

M. Gaudreault : Oui. C'est parce que le temps file, c'est ingrat, je vois que vous vous emportez, mais moi, j'aimerais ça en savoir un petit peu plus sur le projet pilote dans... Il me reste combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Ouellette) : Il vous reste 1 min 30 s.

M. Gaudreault : Bon, en 1 min 30 s, les cinq W là : Qui, quoi, où, quand, comment? Quand est-ce ça se termine? Voilà.

M. Lachaine (Éric) : Bien, en fait, merci de me laisser... de poser la question.

Donc, quand on a rencontré la FQM, là, dans le courant des derniers mois, on est venus à la conclusion qu'il fallait trouver des solutions. Nous, on trouve des solutions pour nos membres, et ce qu'on convenait avec la FQM, c'est qu'il faut trouver des solutions qui vont au-delà du service que nous, on rend de façon correcte à nos membres. Donc, on s'est assis avec eux pour dire : Bien, s'il y a un besoin pour les citoyens d'avoir accès à l'argent comptant, bien, on va mettre notre expertise... Nous, c'est un peu notre métier, hein, de gérer un parc de guichets automatiques. Quand, nous, il n'est pas adéquat, le guichet automatique, pour une région, pour une localité, bien, regardons avec la municipalité comment on peut les aider à soutenir des projets où le guichet automatique...

Premièrement, ce qu'il est important de comprendre, c'est que le guichet automatique, ça va être supporté par la municipalité. Donc, nous, on va piloter avec la FQM, dans la prochaine année, mais l'objectif ultime, c'est que ça devienne un service piloté ou dirigé par la municipalité.

Où, quand, comment? Je ne veux pas... mais les gens de la FQM vont être là après. On est actuellement en sélection de certains projets pilotes. On a un objectif d'en faire cinq à court terme et d'évaluer, en fait, si ça répond vraiment à des besoins qui ont été exprimés quand nous, on n'est soit pas présents... Parce que souvent on pense que c'est quand on va se retirer seulement qu'on ferait peut-être des projets pilotes, mais on pourrait peut-être... il pourrait y avoir un réseau de guichets automatiques, de municipalités, dans des endroits où il n'y a aucun service, actuellement. Donc, moi, je vois ça d'un très, très bon oeil. Et nous, on va appuyer.

Dans le cadre du pilote, on appuie financièrement le projet. M. Cormier a parlé tantôt du Fonds d'aide au développement du milieu ou du fonds des régions. Donc, nous, on va puiser à même certaines sommes qu'on investit déjà dans des projets porteurs. On considère que c'est un projet porteur, donc on va appuyer la FQM là-dessus.

Le Président (M. Ouellette) : Merci. Merci. Probablement qu'on... Là, on s'en va au Centre-du-Québec, on s'en va à Arthabaska, ça fait que vous aurez probablement l'opportunité de compléter. M. le député d'Arthabaska.

M. Lefebvre : Bien, merci. Je vais vous laisser compléter, peut-être en une minute, puis après ça je ferai mon introduction.

M. Lachaine (Éric) : Non, mais c'est beau, j'avais fini. En fait, nous, on va appuyer la FQM dans les projets. Donc, le choix des projets pilotes ne se fera pas par Desjardins nécessairement, ça va se faire par les municipalités qui vont, j'imagine, montrer le désir, dans le fond, d'accompagner leurs citoyens dans l'accès à l'argent comptant, là.

M. Lefebvre : Est-ce qu'on a déjà une durée du projet pilote, là? Est-ce que c'est déjà... on a déjà discuté...

M. Lachaine (Éric) : Bien, nous, on évalue, là, que, sur une période minimale de 12 mois, hein, un projet pilote, pour vraiment évaluer... Certains l'ont mentionné tantôt, des fois c'est des besoins saisonniers, hein, il y a des régions qui ont des besoins saisonniers un peu plus forts, donc minimalement, on a besoin d'un 12 mois, selon nous, et ce qu'on a convenu avec la FQM, pour bien évaluer, faire un cycle complet d'une année, pour permettre d'évaluer, en fait, si ça répond pleinement aux besoins, là.

• (15 h 10) •

M. Lefebvre : O.K. Parfait. Bien là, je vais faire mon introduction. Tout d'abord, merci beaucoup, M. Cormier et toute votre équipe, d'être là.

Tout d'abord, je veux faire une petite entrée... une petite introduction pour vous remercier d'être des bons citoyens corporatifs dans nos régions. Ça, je pense que tout le monde, tantôt, on l'a dit, mon collègue aussi l'a mentionné. Chez nous, Benoît Bélanger, pour ne pas faire de «name dropping», de la caisse des Bois-Francs, puis Paul Gagné, du côté de L'Érable, sont présents sur le terrain, on voit que Desjardins est présent. Puis ça, pour les régions, c'est très important que vous poursuiviez dans cette lancée-là. Alors, je vous en remercie.

Une des choses, au niveau des entreprises... Naturellement, je viens du monde privé. Je comprends que la caisse, c'est une coopérative, mais on se doit quand même d'avoir une rentabilité, je suis d'accord avec vous. Et présentement ce qu'on parle, c'est du virage numérique, hein? Ça, on est tous d'accord avec ça. Depuis mon entrée ici, à l'Assemblée nationale, moi, je tape sur un clou, c'est le dossier d'Internet haute vitesse en région, qui doit être partout au Québec. Je pose des questions, du côté du gouvernement, à la ministre depuis mon arrivée. Et c'est important d'accélérer le rythme. Et c'est une des problématiques. Pour qu'on puisse faire le virage numérique, bien, on se doit d'avoir Internet haute vitesse. Et vous avez mentionné, M. Cormier, dans *Le Soleil*, avec David Rémillard : «Comment se fait-il qu'en 2018 Internet haute vitesse n'est pas disponible dans toutes les régions du Québec?» Et c'est la question que je pose au gouvernement depuis un an et demi. Bien là, M. Cormier, je vous le dis, on a des élections dans quatre mois. Si ça vous intéresse de venir faire la bataille avec moi, je vous invite. Mais, blague à part, tout ça pour vous dire que c'est une bataille qui est importante, et je crois que, cette bataille-là, on doit la faire tout le monde, tous ensemble. Et on a besoin, par contre, d'une période de transition pour être capables de l'installer partout au Québec. Et ça, c'est un dossier qui est chaud ici, à l'Assemblée nationale. Quand on parle de services en région, bien, si on parle de services en région, la première priorité, ce doit être Internet haute vitesse. Après ça, tout va en découler. Alors, pour moi, ça, c'est une priorité.

Et vous avez... Il y a eu quelque chose, dans votre intervention que vous avez faite, où vous avez parlé des retraits, d'ici 2028, de tous les guichets. Est-ce qu'il y a une cédule de prévue? Est-ce que... De quelle façon on va travailler ces retraits-là?

M. Cormier (Guy) : Je suis content que vous me posiez la question. Vous le disiez tantôt, un de vos collègues le disait, j'étais passionné par Desjardins, alors, non... Je souhaite diriger le Mouvement Desjardins encore très longtemps. Et je vous dirais que, rapidement, Internet haute vitesse, moi, je le fais surtout... pas sous l'angle politique, je le fais sous l'angle... Ça fait 20 chambres de commerce que je fais à travers le Québec, 20 chambres, de Chibougamau à Bellechasse, en passant par les Îles-de-la-Madeleine puis la Côte-Nord, et c'est ce que j'entends d'un paquet d'entrepreneurs. Alors, moi, je pense qu'il y a un besoin, au Québec. Et puis, vous savez, Desjardins, quand il ouvre des... quand il amène Internet haute vitesse dans ses caisses populaires, là, puis ses caisses Desjardins, c'est ce qu'on a fait dans les dernières années, il aide à ouvrir Internet haute vitesse dans un paquet de régions au Québec. Ça, on le prend pour acquis, là, mais je pense qu'on est un contributeur pour ça.

Pour ce qui est de la question que vous posez par rapport, essentiellement, à tout ce qu'on a à faire, moi, je vous dirais que le service en région qu'on veut accorder, c'est un service qui va aller au-delà d'Internet haute vitesse. Puis essentiellement, quand vous regardez le service qu'on a au niveau de retraits, au niveau de l'accompagnement de chacune des régions, on va continuer de vouloir le faire puis on va vouloir offrir ces services-là en continuant de s'adapter tout le temps en fonction de la réalité des gens, comme tel, là.

Je ne sais pas, Éric, s'il y a des points additionnels, Isabelle, s'il y a des points additionnels sur ça ou pas, là, mais... C'est sûr qu'on va vouloir continuer.

M. Lachaine (Éric) : Non. Puis, particulièrement, par rapport aux guichets automatiques, en fait, ce qu'on mentionne, c'est que... on ne dit pas qu'il n'y aura pas de guichet automatique en 2028, mais, quand on regarde les habitudes de consommation, à la vitesse où se fait l'innovation, c'est sûrement un moyen, en fait, d'utiliser des services financiers qui vont être appelés à être réduits de façon considérable.

L'industrie du paiement, qui fait partie de l'univers des services financiers, mais qui est ouverte à beaucoup d'autres institutions, évolue à un rythme incroyablement rapide. Regardez juste comment on paie nos choses aujourd'hui, comment on payait il y a cinq ans seulement. Avec l'iPhone, ça fait 10 ans uniquement, on a des modes de paiement.

Donc, ce qu'on dit, c'est que le guichet automatique, ce n'est probablement pas le médium d'avenir dans les services financiers. C'est juste ça qu'on dit, là.

M. Cormier (Guy) : La citation à laquelle vous référez, c'est essentiellement lorsque j'ai mentionné qu'on remplaçait notre parc de guichets automatiques, chez Desjardins, et ça se ferait en 2018, 2019 et 2020, et qu'on remplacerait 2 000 guichets automatiques, avec les ajustements, s'il y a lieu. Et là la personne m'a demandé : Bien, ça a une durée de vie utile de combien de temps, un guichet? Généralement, entre 10 ou 12 ans. Est-ce qu'on va avoir encore besoin de 2 000 guichets automatiques en 2030 au Québec? Moi, je pense que poser la question, c'est y répondre. Mais là je n'ai pas fait une prophétie en disant qu'il n'y aura plus de guichet automatique en 2028, j'ai juste dit qu'il devrait y en avoir pas mal moins, d'après moi.

M. Lefebvre : Mais vous êtes d'accord avec moi sur l'importance d'Internet haute vitesse partout en région.

M. Cormier (Guy) : Ah! je viens de le dire.

M. Lefebvre : Parfait. Merci. Je vais probablement m'en servir en Chambre.

Mais, ceci étant dit, j'aimerais savoir : Quand vous faites un retrait de guichet automatique, est-ce qu'il y a une analyse, justement, des services Internet, ce que je veux dire... savoir si Internet haute vitesse est disponible pour les gens, vu qu'il n'y a plus de guichet automatique?

M. Cormier (Guy) : Oui, en fait, là, on a passé très, très rapidement, là, pour le bénéfice du temps, tantôt, mais un des éléments, quand on retire de nos services, un, c'est que nos membres ne les utilisent plus, hein? Ça, c'est le premier élément. Deuxièmement, c'est qu'il faut s'assurer... Quand je disais : On a des solutions pour chacun de nos membres, on s'assure, à ce moment-là, que nos membres vont avoir accès à nos services, vont continuer à avoir accès à nos services. Donc, il y a des fois qu'on prend des décisions... on retarde certaines décisions parce qu'on n'est pas en mesure de répondre pleinement aux besoins de nos membres. Et l'Internet en est un. Nous, on pense que ça fait partie de la solution, M. le Président l'a mentionné tantôt, mais, dans notre grille de décision, ça fait partie des choses qui sont analysées, là.

M. Lefebvre : O.K. Tantôt, vous nous avez dit que vous aviez 4,3 millions de membres. Au Québec, ça représente combien de membres, au Québec? Ce n'est pas 4,3 millions au Québec, hein, on s'entend?

M. Cormier (Guy) : 4,3 millions de membres au Québec. On en inclut 125 000 en Ontario. 55 % de la population au Québec fait affaire avec Desjardins, il y en a quand même 45 % qui ont pris la décision de faire affaire avec des concurrents.

M. Lefebvre : O.K. Mais d'où ce que vous nous disiez tantôt, quand vous avez comparé avec les services offerts en région, les autres institutions financières, c'est difficile de comparer parce que vous comprenez que vous avez... la plus grande partie des clients sont chez vous. Ça fait que naturellement on se doit d'avoir plus de services avec Desjardins, parce qu'il y a au-delà de 4 millions de la population qui fait affaire...

M. Cormier (Guy) : C'est pour ça qu'on garde 2 000 guichets automatiques ouverts et 1 000 points de service ouverts, ce qu'aucun autre concurrent ne fait, parce qu'on s'occupe de ces 4,3 millions de membres là.

M. Lefebvre : Et tantôt vous avez dit que vous avez eu des pourparlers, en 2012, avec Postes Canada. Est-ce que c'est quelque chose qui pourrait faire partie de l'agenda, de relancer vous-mêmes Postes Canada pour voir s'il y aurait une possibilité de... Non?

M. Cormier (Guy) : Non, absolument pas. Nous, on a fait nos demandes, on a fait nos démarches. Et puis on a cherché d'autres solutions, on a trouvé d'autres solutions. On a créé deux caisses mobiles qui sillonnent la province. On a créé des partenariats avec des municipalités, on a créé des partenariats avec des quincailliers, on a créé des partenariats avec des commerces locaux. On a créé un paquet d'autres solutions. Et puis nous, on considère que ces solutions-là, actuellement, elles répondent à la grande majorité des besoins.

Si on peut s'améliorer, bien, on va le faire, comme on vient de le faire avec l'exemple de la Fédération québécoise des municipalités. On a trouvé ça intéressant de regarder ce qu'il y avait à faire puis on s'est dit : Savez-vous quoi, on va piloter quelque chose. Mais nous, avec l'offre de services qu'on a sur le territoire, on va attendre que les autres viennent nous voir, plutôt que nous, on aille les voir.

M. Lefebvre : Et, comme là, quand on parle avec des commerces privés, dépanneurs, quincailliers, tout ça, est-ce que c'est possible pour les gens d'aller faire un retrait sans aucun achat? Puis est-ce qu'il y a un revenu qui est donné au propriétaire du dépanneur, au propriétaire de... pour compenser le travail qui est fait, dans le fond?

M. Lachaine (Éric) : Bien, écoutez, localement, quand ça fait partie, là, des solutions, exemple, les terminaux aux points de vente, là, on appelle ça les petites machines, là, auxquelles on retire, bien, on prend des ententes localement avec des marchands puis effectivement on va compenser le marchand pour les retraits que nos membres feraient ou que les gens feraient, là, aux marchands directement. Donc, oui, dans certains cas, il est possible, là, de retirer sans nécessairement faire d'achat, là.

M. Lefebvre : Puis est-ce que ça donne...

Le Président (M. Ouellette) : M. le député d'Arthabaska, c'est tout le temps dont nous disposons. M. Guy Cormier, Mme Isabelle Garon, M. Éric Lachaine et M. Hubert Thibault, merci d'être venus nous voir aujourd'hui et de nous éclairer. J'ai bien hâte de voir si effectivement nos cotes d'écoute vont être aussi bonnes que le Gala Artis hier, mais je pense que ça a été très instructif.

Je suspends quelques minutes.

(Suspension de la séance à 15 h 19)

(Reprise à 15 h 24)

Le Président (M. Ouellette) : Nous reprenons maintenant nos travaux. Nous recevons M. Eric Prud'homme, de l'Association des banquiers canadiens. Je vous rappelle que vous disposez de 25 minutes pour faire votre présentation, M. Prud'homme, et par la suite il y aura une période d'échange avec les députés gouvernementaux et les députés des deux oppositions. Je vous laisse la parole.

Association des banquiers canadiens (ABC)

M. Prud'homme (Éric) : M. le Président, MM. les membres de la commission. Je m'appelle Eric Prud'homme. Je suis directeur général à la direction du Québec de l'Association des banquiers canadiens. Je tiens à remercier la commission de m'avoir invité aujourd'hui pour discuter de l'accès aux services financiers de proximité en région.

Les banques comprennent l'importance de veiller à ce que l'ensemble des Québécoises et des Québécois aient accès aux services financiers. L'Association des banquiers canadiens — et je vais y référer sous l'acronyme ABC pour la suite — est heureuse de soumettre à l'attention de la commission le point de vue du secteur bancaire à ce sujet.

L'ABC est la voix de plus de 60 banques canadiennes et étrangères qui contribuent à l'essor et à la prospérité économique du pays. L'association préconise l'adoption de politiques publiques favorisant le maintien d'un système bancaire solide et dynamique, capable d'aider les Canadiens à atteindre leurs objectifs financiers.

Quelques statistiques. Les banques sont largement présentes au Québec et constituent un moteur de croissance pour l'économie de la province. Au Québec, les banques emploient près de 45 000 personnes. Le Québec compte plus de 3 200 guichets automatiques bancaires et 1 100 succursales bancaires. Les six plus grandes banques versent 749 millions de dollars en impôt au Québec.

Par souci de clarté, nous tenons à spécifier que le Mouvement des caisses Desjardins n'est pas membre de l'Association des banquiers canadiens, étant donné que les coopératives de services financiers ne sont pas des banques. Les banques sont assujetties à la Loi sur les banques, ce qui n'est pas le cas des caisses.

Dans le contexte de cette discussion, il faut absolument tenir compte du paysage évolutif des services financiers. Au cours des dernières années, la technologie et les demandes des clients ont largement bouleversé la façon dont les Canadiens effectuent leurs activités bancaires. Conséquemment, les banques et les autres institutions financières ont dû modifier les moyens d'offrir les produits et les services à leurs clients.

Je vais maintenant aborder le premier grand thème, les services bancaires.

Les banques comptent plus de 80 banques actives, dont plus de 40 offrent des produits et des services aux consommateurs par l'intermédiaire de divers moyens, notamment les succursales, les guichets automatiques, le téléphone, les services en ligne et les applications mobiles. Ces moyens tiennent compte des besoins d'un bassin varié de clients. Il existe des fournisseurs non bancaires de services financiers qui livrent une concurrence active aux banques, notamment près de 1 000 coopératives de crédit et caisses populaires. Grâce à ce grand nombre de fournisseurs de services financiers, les consommateurs d'ici peuvent magasiner avant de choisir les options qui répondent le mieux à leurs besoins.

Aujourd'hui, plus que jamais, les Québécoises et les Québécois s'attendent à des services bancaires pratiques et ils en demandent. La technologie a permis au secteur bancaire de répondre à ces attentes de plus en plus grandes. Les banques sont essentiellement axées sur les clients et elles ont prouvé qu'elles s'adaptent remarquablement aux désirs de ces derniers. Les clients désirent avoir accès aux services bancaires 24 heures sur 24 en temps réel, de n'importe quel endroit dans le monde et sur une plateforme fiable et sécuritaire. Grâce à Internet, les services bancaires sont devenus accessibles en ligne à partir de la maison ou du bureau.

Aujourd'hui, les appareils mobiles prennent le dessus. Toute personne munie d'un téléphone intelligent se déplace avec une banque entre les mains. Lorsque les milléniaux et leurs cadets pensent aux services bancaires, ils pensent, en fait, à l'application sur leurs cellulaires.

Parallèlement, de moins en moins de consommateurs utilisent les billets de banque. Il est révolu, le temps où les services bancaires étaient obtenus exclusivement en succursale, où il fallait se présenter durant un horaire fixe pour retirer de l'argent ou faire une demande de prêt. Même les guichets automatiques, apparus il y a 50 ans, semblent par moments un charmant vestige du passé.

Il est clair que la population a adopté la technologie pour ses activités bancaires. Dans l'intervalle de quelques années, le nombre de personnes qui ont recours aux services bancaires mobiles a augmenté considérablement, passant de 5 %, en 2010, à 44 % en 2016. En fait, de nos jours, plus des deux tiers des Canadiens, soit 68 %, effectuent la plupart de leurs opérations bancaires sur une plateforme numérique, qui inclut les services bancaires en ligne et les services bancaires mobiles. Aussi, près des deux tiers de la population ont envoyé ou reçu des fonds grâce à un transfert électronique par courriel. La plupart d'entre eux paient leurs factures en recourant à une option numérique, alors qu'une petite minorité choisit de payer ses factures en succursale ou sur un guichet automatique bancaire. Il ne fait aucun doute que cette tendance se maintiendra.

• (15 h 30) •

Les banques, au Canada, restent des chefs de file du développement et de l'adoption d'innovations et de nouvelles technologies qui rendent les services bancaires et de paiement plus sécuritaires, simples et pratiques pour les consommateurs et qui stimulent la confiance des clients envers les banques. Au cours des 10 dernières années, les plus grandes banques du Canada ont investi 76,5 milliards de dollars dans la technologie, dont 11,1 milliards au cours de l'année 2016.

En outre, la culture d'innovation fertile présente au Canada, et particulièrement au Québec, a produit un nombre impressionnant de nouvelles entreprises de technologie financière, qui ont apporté concurrence et choix sur le marché. Ces entreprises «fintech» offrent de nouveaux produits et services emballants qui augmentent la simplicité d'utilisation et élargissent l'accès aux services financiers. Le secteur bancaire travaille avec ces entreprises «fintech» en vue d'offrir de meilleurs produits et services aux consommateurs.

J'aborde maintenant le deuxième thème de notre présentation, soit l'accès aux services financiers à proprement parler.

Il ne fait aucun doute que le recours des consommateurs aux succursales comme principal moyen d'effectuer leurs activités bancaires a connu un déclin fulgurant. Au Québec, on constate, au fil des ans, que de moins en moins de personnes privilégient les services en succursale. En 2000, une enquête de l'ABC a révélé que 29 % des Canadiens utilisaient la succursale comme principal moyen d'effectuer leurs activités bancaires. En 2016, ce taux était de seulement 12 %.

Comme nous l'avons déjà mentionné, la majorité des clients de banques a accès aux services bancaires par des moyens autres que la succursale, par exemple par téléphone, au guichet, en ligne ou sur les applications mobiles. Ces modes d'accès sont populaires auprès de tous les groupes d'âge. En effet, 83 % de la population du Canada âgée de plus de 55 ans utilise principalement des moyens autres que la succursale pour effectuer des activités bancaires.

Malgré les changements apportés par la technologie, les succursales traditionnelles demeurent essentielles pour le réseau bancaire dans la province, avec une présence à travers toutes les régions rurales du Québec, dans toutes les sortes de collectivités, petites et grandes. Le nombre de succursales bancaires a été relativement stable, au cours des 10 dernières années, avec environ 1 100 succursales à l'échelle de la province.

Avec la baisse de la demande pour les opérations quotidiennes, les succursales sont devenues plus spécialisées, offrant une variété de produits, de services et de conseils financiers. Par ailleurs, afin de répondre aux besoins des clients, de nombreuses succursales ont prolongé leurs horaires et ouvrent les samedis, certaines même les dimanches.

Les banques maintiennent un large réseau de succursales afin de répondre aux besoins des clients qui choisissent d'accéder en personne aux services et conseils financiers quand ils prennent d'importantes décisions comme l'achat d'une maison, le placement de leur argent ou la planification de la retraite. Les succursales facilitent également le développement de solides relations avec les clients. Cet investissement prouve l'engagement soutenu des banques envers les collectivités en région.

Alors que le recours aux services bancaires en ligne et mobiles poursuit sa hausse, les Québécoises et les Québécois continuent à utiliser les guichets automatiques bancaires afin de retirer de l'argent, d'effectuer des dépôts et de payer des factures. En fait, au Canada, 76 % des consommateurs utilisent un guichet automatique bancaire pour retirer de l'argent, alors que 17 % seulement le font à une succursale. Vu la popularité des guichets automatiques bancaires, les

banques possèdent et gèrent un large réseau de guichets automatiques à l'échelle de la province, auquel les clients et les non-clients ont accès. Le Canada compte plus de 65 000 guichets automatiques, dont 18 550 sont la propriété des banques. On retrouve, à travers le Québec, 3 295 guichets automatiques bancaires ainsi que des milliers de guichets automatiques appartenant à des institutions financières autres que des banques et à des fournisseurs indépendants.

D'un autre côté, les consommateurs effectuent moins d'opérations avec des billets de banque et utilisent davantage les cartes de débit et de crédit pour payer leurs achats. Aussi, de nombreux détaillants offrent la possibilité de retirer de l'argent liquide à la caisse du magasin, une option dont profitent la majorité des consommateurs.

Les banques ont également constaté une grande baisse dans le nombre de retraits effectués à leurs guichets automatiques. En 2016, il y a eu 104 millions d'opérations de retrait de moins qu'en 2011. Vu que de nombreuses personnes utilisent toujours les guichets automatiques bancaires, les banques continuent à innover afin de rendre l'utilisation des guichets automatiques bancaires plus facile et plus pratique, malgré la croissance des autres modes d'accès aux activités bancaires. Vous avez peut-être remarqué que certains guichets automatiques bancaires comptent les billets à votre place, impriment des reçus avec image, impriment des minirelevés, fournissent un historique des paiements, effectuent une numérisation du montant déposé directement à partir du chèque et acceptent les dépôts sans enveloppe.

Pour conclure, les services bancaires, au Canada, sont très accessibles par de multiples moyens. Selon la Banque mondiale, 99 % des adultes, au Canada, sont titulaires d'un compte auprès d'une institution financière. Les clients des banques ont accès à un réseau de plus de 6 000 succursales et 18 000 guichets automatiques bancaires ainsi qu'à des services bancaires en ligne, téléphoniques et mobiles. L'innovation dans les services bancaires a grandement modifié la façon dont on effectue ses activités bancaires. Chaque année, il y a de plus en plus de personnes, au Canada, qui utilisent les services bancaires en ligne et mobiles pour effectuer la majorité de leurs opérations. Les nouveaux points d'accès offrent un niveau de commodité inimaginable il y a 20 ans, et les clients apprécient cette commodité. Au Québec, grâce à la technologie, l'accès aux services financiers n'a jamais été aussi accessible.

Encore une fois, merci pour l'invitation. Je répondrai maintenant à vos questions.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, merci beaucoup, M. Prud'homme, pour votre présentation.

D'entrée de jeu, je reviendrai... parce que tantôt je l'ai mentionné, dans mon préambule à la question à vos prédécesseurs, mais c'est sûr que la variation du nombre de guichets ou du nombre de présences en région est moins marquée que Desjardins parce que vous étiez déjà moins implantés dans certaines régions. En tout cas, tous vos membres étaient moins implantés puis moins bien répartis sur l'ensemble du territoire, là, puis on va se le dire, ce n'est pas un reproche, mais il faut le dire, que, si on y va seulement en nombre mathématique, on compare des pommes avec des poires, là, ce n'est pas la même chose puis ce n'est pas la même implantation dans chacune des régions. Et je veux juste dire ça, mais ce n'est pas un reproche, je veux juste vous le dire.

Et on comprend bien votre transformation pour la nouvelle technologie. Je pense que vous êtes devant un tournant où tout le monde, même le gouvernement, n'a pas le choix d'offrir des nouveaux services en ligne, des nouvelles... s'adapter, dans le fond, au changement. Puis je regardais, tu sais, tantôt j'ai fait le parallèle, ce matin, très tôt entre le site de Desjardins et les sites de trois banques, là, où j'ai accès, puis je pense que vous offrez tous des services en ligne qui sont remarquables puis de plus en plus performants, je vous dirais, que ce soit le dépôt par photo, ou etc. Le dépôt de chèque par photo, c'est assez impressionnant. C'est quelque chose, je vous dirais, qu'on n'a pas le choix maintenant, parce que les gens sont occupés, etc. C'est de prendre le tournant numérique. Et c'est ce que vous faites très bien, tant vous que les gens de Desjardins, et ça, je le salue.

Par contre, j'ai une question et je vais en venir... Quels sont les moyens... parce que, oui, il y a cette transition numérique là ou cette transition 2.0, même on estendus à 3.0 puis 4.0, là, dans certains... mais quels sont les moyens que vos membres prennent pour être justement plus présents auprès de la communauté, surtout en milieu et en région éloignés? Ça, c'est une question qui est essentielle pour moi, parce que je regarde que certains de vos membres et de vos partenaires développent des réseaux directs, vous avez des... il y en a certains qui ont des vice-présidents au développement des affaires ou... vice-présidents au développement des affaires pour des clientèles très, très, très ciblées, beaucoup plus urbaines aussi, mais qu'est-ce que vos membres, qu'est-ce que votre réseau fait pour s'implanter, continuer à servir puis surtout... Parce que je pense que l'argent, en région, a la même valeur que l'argent à Montréal, ou à Québec, ou en grand centre. Alors, comment faites-vous ou comment vos membres font pour desservir la population de la même qualité qu'elle serait desservie si je serais à Montréal, ou Québec, ou même Trois-Rivières, dans mon cas?

• (15 h 40) •

Le Président (M. Ouellette) : M. Prud'homme.

M. Prud'homme (Eric) : Alors, d'abord, écoutez, il faut... je mentionne que les succursales, c'est un élément qui est vital, dans le cadre des services bancaires. O.K.? Alors, les gens, bien qu'il y a juste 12 % de la population qui va continuer à utiliser comme principal moyen les succursales, il reste que, pour toutes les décisions centrales de vie, l'achat d'une propriété, que ce soit un prêt hypothécaire, les gens aiment rencontrer quelqu'un. Et ces services-là sont disponibles au sein du réseau bancaire, bien entendu. Et les banques ont toujours maintenu une relation de confiance et de long terme aussi avec leurs clients. Ça, c'est la première chose.

Maintenant, pour répondre directement à votre question, c'est important que je vous mentionne qu'il y a une concurrence féroce au sein de nos membres. Donc, si on regarde au Canada, il y a plus de 40 banques qui offrent des services de détail, O.K., aux consommateurs. Alors, il y a une concurrence qui est là. Et il y a même un outil qui existe,

l'Agence de la consommation, en matière fédérale, du Canada, qui vous permet de choisir les forfaits qui correspondent le mieux à vos besoins. Ça, c'est une chose. Maintenant, les différents moyens, je l'ai mentionné : au téléphone, guichet automatique. Et, bien sûr, bon, j'ai mentionné les succursales tantôt. Et, bon, bien, il reste aussi tout ce qui est développement des services en ligne et téléphone mobile.

M. Plante : Je vais revenir sur les services. Là, vous me parlez de téléphone, guichet automatique. Tantôt, Desjardins nous a parlé du service personnalisé à domicile. Je sais qu'ils le font, j'en suis témoin par les membres rapprochés de ma famille, là, puis c'est correct comme ça. Mais outre... Parce qu'on ne peut pas... Je regarde les chiffres, là, c'est 50 %, à peu près, du nombre, votre implantation dans les régions, donc on ne peut pas comparer le nombre, on ne peut pas comparer... Il faut surtout se baser sur le fait que la nouvelle technologie va nous amener ailleurs. Moi, je suis convaincu et je crois fortement que, d'ici 20 ans, on ne paiera même plus de façon carte, là, mais il va y avoir quelque chose, un processus... Ça marche déjà avec le téléphone, là, mais moi, je sens que ça va venir que, juste à regarder le caissier, ou la caissière, ou l'appareil, le paiement va être fait, dans le fond des yeux, puis ça va être réglé. Je suis convaincu qu'il va y avoir une technologie qui va nous amener là d'ici quelques années. En tout cas, j'y crois fortement. Par contre, en attendant, que faites-vous pour vos membres qui sont là depuis plusieurs années, qui ont continué à contribuer à votre développement puis la prise de notoriété de vos institutions — ça, c'est la première des questions — que faites-vous pour ces gens-là qui n'ont pas accès ni à un guichet ni à une succursale à proximité? Ça, c'est ma question. Et parce que, tu sais, je pourrais nommer, là... La Banque Nationale en a fermé une, succursale, à Saint-Alexis-des-Monts, je pourrais en parler, c'est tout récent, elle l'a fait. Et, je vous dirais, en comparatif à Desjardins... Puis je vais dire que Desjardins, à toutes les fois qu'il ferme une succursale, arrive avec un fonds ou un montant de développement, qu'il donne et qu'il offre au milieu pour développer. Alors, je n'ai pas vu ça dans ce sens-là. Mais je me dis : Est-ce que l'argent avait moins de valeur à la banque qu'à la caisse? Je ne penserais pas. En tout cas... Je ne suis pas un banquier, mais, en tout cas, je m' imagine qu'elle avait la même valeur. Mais je comprends la différence entre l'aspect coopératif puis l'aspect des banques, là, mais je veux juste savoir quelles seront les mesures prises pour maintenir la vitalité des territoires. Parce qu'on ne se mentira pas, il y a d'autres succursales qui vont arriver à fermer ou il y a d'autres guichets... vous le dites, là, puis c'est l'évidence même, je le comprends. Mais comment on va faire pour garder, aider les gens puis développer les services en région?

M. Prud'homme (Eric) : Bon, d'abord, il y a deux volets, là, à votre question, là. Le premier volet, je vais le répéter, il y a toujours les services bancaires au téléphone, un téléphone fixe, je ne parle pas d'un téléphone mobile. Sachez aussi que, les banques, même en région il y a des employés de banque qui vont se déplacer pour des prêts hypothécaires, planification financière, financement agricole. Alors, tout ça, cette panoplie de services là existe. Et, je le répète, les banques sont dans une relation de confiance et à long terme avec leurs clients.

Maintenant, vous avez parlé de fermeture de succursales, succursales bancaires. Sachez que ce n'est jamais une décision qui est prise à la légère. Sachez qu'au fédéral, la façon que ça fonctionne, c'est que d'abord les gens, les employés de la succursale vont être consultés, hein? Et pourquoi ça arrive? C'est qu'il y a une baisse d'achalandage, donc les services bancaires qui sont disponibles sont de moins en moins utilisés. Donc, les employés de la succursale concernée vont étudier divers facteurs, dont le facteur principal, l'achalandage, vont monter une étude de cas. Par la suite, avant de fermer une... à partir du moment où, une succursale bancaire, la décision est prise de la fermer, il va y avoir des consultations avec les élus locaux, avec la communauté, les gens de la communauté, avec les employés, avec les clients, et, une fois que, ça, s'est fait, après, les banques vont devoir publier des avis. Il y a tout un processus à suivre. Alors, c'est minimum un avis de quatre mois, ça peut aller jusqu'à six mois, dépendamment où sont situés les autres services bancaires, les autres succursales bancaires.

Alors, il y a toute une structure, ce n'est vraiment pas pris à la légère, parce qu'on est bien conscients qu'il y a des impacts à ça. Et on va s'assurer, donc, les banques vont s'assurer qu'il y a une autre façon de répondre aux services bancaires.

Mais, je le répète, les moyens, maintenant, d'accessibilité, au téléphone, téléphone fixe, téléphone mobile, guichet automatique et... on en a... il y en a 3 295, au Québec, puis il y en a encore d'autres qui... on continue à innover à ce niveau-là.

Une voix : ...

Le Président (M. Ouellette) : Bien oui, on s'en va en Abitibi-Est. M. le député.

M. Bourgeois : Merci, M. le Président. Écoutez, je vous écoute, tout à l'heure j'écoutais les gens de chez Desjardins, la technologie fait en sorte qu'on incite, dans le fond, de plus en plus la clientèle... Et on est dans l'oeuf et la poule, hein? Plus on l'utilise, moins on va avoir des services en institution, parce que les statistiques vont nous dire qu'effectivement il y aura moins de monde au guichet. Vous êtes en train de me dire qu'il faudrait qu'on convainque nos populations d'arrêter d'utiliser les technologies pour être capable de maintenir les services en région, c'est un peu ça que vous nous dites. Mais je comprends tout à l'heure, les plus démunis, ceux qui ont vraiment besoin de ces services-là, bien, ils sont laissés pour compte parce que... sur l'attribut de dire : Bien, écoutez, la majorité de la population, la majorité des clients utilisent les services de cette façon-là, donc on se sent légitimés d'éliminer l'offre de services sur une partie du territoire.

Et, dans un territoire comme chez nous, en Abitibi-Témiscamingue, ce que ça fait, quand je vois des institutions, par exemple, comme la Banque Laurentienne qui ne gardent qu'une succursale pour desservir l'ensemble de

l'Abitibi-Témiscamingue, je ne sais pas si vous seriez intéressé de partir de Québec pour aller faire votre dépôt à Trois-Rivières. Chez nous, c'est ça que ça donne.

Comment on peut, non seulement pour les individus, mais pour les commerces, penser pouvoir maintenir une vitalité de territoire, maintenir une activité économique? C'est vos clients. Peu importe qu'ils soient avec une banque ou avec une caisse, c'est vos clients. Et là on dit : Avec la modernité, c'est ça, puis pour le reste on verra. Comment on fait pour avoir un équilibre approprié?

Le Président (M. Ouellette) : M. Prud'homme.

M. Prud'homme (Eric) : Écoutez, moi, je... Depuis... Au cours des 20 dernières années, les services, l'accès aux services bancaires, ça n'a jamais été aussi commode, aussi facile, aussi en toute sécurité, parce que justement on a une panoplie de moyens différents pour accéder à ces services-là, que ce soit au téléphone, que ce soit au guichet automatique bancaire.

Et, au niveau des guichets automatiques bancaires, il faut savoir qu'il y a une énorme concurrence. Tantôt, je l'ai mentionné, pendant ma présentation, on parle de 65 000 guichets automatiques à travers le Canada. Là-dessus, il y en a plus de 18 000 qui sont la propriété des banques, mais il y a toute une concurrence qui se livre pour choisir les emplacements. Alors, ça, c'est une chose importante. Et même au sein de nos membres c'est une concurrence féroce. Le Québec, c'est un endroit où il y a une concurrence féroce. Et les gens, maintenant, ont accès de plus en plus facilement, en toute commodité puis en toute sécurité, c'est ça qui est important aussi. L'industrie bancaire permet cette sécurité là des transactions.

• (15 h 50) •

M. Bourgeois : Je suis votre logique, mais, dans le commerce de détail, quand il y a beaucoup de compétition, il y a de la compétition qui s'installe à proximité. Mais là ce que vous me dites : Plus on est compétitif, bien, plus on va faire des choix par rapport à des régions puis on va favoriser des secteurs qui sont en croissance démographique, au détriment de certaines régions où il y a une stagnation ou une perte de population.

Comment on peut faire l'équilibre, comment les institutions financières... qui se sont développées avec ces gens-là qui habitent l'ensemble du territoire, pour être capable de respecter cette réalité-là? Moi, je ne peux pas demander à mes citoyens de déménager parce que leur institution financière a décidé que le service serait maintenant à 50 ou 100 kilomètres d'où ils résident. Je ne peux pas demander à des commerces de déménager parce que soudainement l'institution pour laquelle, exemple, ils ont un besoin pour aller chercher de la monnaie ou aller faire le dépôt est maintenant rendue à 48 kilomètres de leurs commerces. Comment vous pouvez faire un équilibre là-dedans et dire que vous respectez vos clients?

M. Prud'homme (Eric) : Alors, au niveau des succursales bancaires, il faut savoir que les succursales vont s'établir aux endroits où les gens vivent, travaillent puis magasinent. Donc, comme pour n'importe quel commerce de détail, il peut y avoir des succursales qui vont fermer, d'autres qui vont ouvrir ou d'autres qui vont fusionner, ça dépend d'un ensemble de facteurs socioéconomiques globaux. Mais il y a une chose qui est certaine, par contre, c'est que l'accès aux services financiers n'a jamais été aussi facile, commode. Écoutez, les succursales, les heures d'ouverture sont allongées, c'est le samedi, le dimanche, même. Donc, l'accès est là, l'accès est facile puis en toute commodité, là. N'importe où dans le monde, où vous travaillez, où vous voyagez, vous pouvez faire vos transactions bancaires puis en toute sécurité.

M. Bourgeois : Dans cette mécanique-là, moi, j'ai des commentaires de la population, comme je vous dis, des gens d'affaires, des particuliers qui me disent : Bon, il va fermer la succursale. Ne peut-il pas y avoir d'entente entre institutions financières pour pouvoir offrir, à partir... Parce que, là, on sait que, bon, la rationalisation, on sauve des coûts au niveau de l'immobilier, on sauve des coûts au niveau du personnel, mais ne pourrait-il pas y avoir des ententes de partage d'espace et de personnel pour pouvoir maintenir... Parce que, pour un individu ou pour une entreprise, de faire un changement, hein, parce que, bon, demain matin, j'ai un compte avec la Banque Laurentienne, elle ferme la succursale dans le territoire, je ne veux pas aller à 100 kilomètres plus loin, mais la Banque Nationale est encore là ou la caisse populaire, de faire toute cette transition... Parce qu'il y a comme des enjeux. Souvent, c'est à la fois, oui, le compte personnel, l'hypothèque, d'autres prêts. Donc, sans être pris pour transférer tout ça, il ne pourrait pas y avoir des ententes de service pour simplifier la situation pour la population, pour les entreprises, plutôt que pour les banques?

M. Prud'homme (Eric) : Bien, pour la population puis pour les entreprises puis les clients de banque, les banques ont des ententes avec des chaînes, que ce soient des chaînes de dépanneurs, que ce soient des stations-services, des stations d'essence. Et, justement, je vous parlais de concurrence au niveau des emplacements des guichets automatiques. Justement, pour ces endroits-là, les banques vont se retrouver en concurrence avec des propriétaires indépendants de guichet automatique, parce qu'il faut savoir qu'à partir du moment où un guichet automatique est situé à l'extérieur d'un emplacement d'une banque, bien, c'est sûr qu'il faut payer un loyer soit à la station-service, au dépanneur, à l'épicerie, et après ça, bien, il faut... il y a les frais d'achat du guichet automatique, il y a les frais d'installation du guichet automatique, il faut alimenter ce guichet automatique, et aussi il y a des frais quant aux transactions qui sont versés au propriétaire du commerce. Donc, il y a une concurrence. Mais, oui, il y a des partenariats, au niveau des guichets automatiques, qui sont faits avec d'autres entreprises justement pour rendre les services bancaires accessibles partout à l'échelle du Québec. Et c'est le cas.

M. Bourgeois : Moi, je vous invite à continuer des échanges. Et peut-être qu'on pourra voir, un jour, un guichet de La Banque TD à côté de celui de la Banque Nationale et celui de la Laurentienne.

Mais, pour la population, pour ceux qui ont à vivre ces changements-là, je vous le dis, ce n'est vraiment pas simple, c'est vraiment compliqué pour eux. Et, le vieillissement de la population, ce n'est pas tout le monde qui est à l'aise avec les technologies. Ce n'est pas tout le monde qui a une facilité à avoir, un, accès à Internet; deux, à utiliser les technologies. Et cette population-là, elle est encore existante, il ne faudrait pas l'oublier.

M. Prud'homme (Eric) : ...

Le Président (M. Ouellette) : M. Prud'homme.

M. Prud'homme (Eric) : Oui, pardon. Alors, là-dessus, je vous dirais que 83 % des personnes de 55 ans et plus vont avoir recours à d'autres moyens que la succursale pour faire leurs transactions bancaires. Par contre, je le mentionne encore, il y a effectivement d'autres moyens pour ces personnes-là qui veulent continuer à utiliser une succursale. C'est vital comme élément au sein de la composante des services bancaires, les succursales, c'est une composante vitale.

M. Bourgeois : Je vous entends bien, M. Prud'homme. Moi, c'est les 17 % qui me préoccupent. Les 83 % ont trouvé la façon de travailler, comment ils voulaient avoir une relation avec leur institution financière. Les 17 autres pour cent, ma préoccupation, c'est qu'on ne les laisse pas pour compte, qu'on puisse leur donner une qualité de services, un accès simplifié aux services pour ne pas que ça devienne plus lourd que ce que ça devrait être normalement.

M. Prud'homme (Eric) : Je suis tout à fait d'accord avec vous. Et c'est ce que les banques font.

M. Bourgeois : Merci, M. le Président.

Le Président (M. Ouellette) : Merci, M. le député de Jonquière.

M. Gaudreault : Oui, merci, M. le Président. Bonjour, M. Prud'homme. Ça fait plaisir de vous recevoir. Merci d'avoir accepté l'invitation.

Et on comprend un peu la position dans laquelle vous êtes. Vous êtes le représentant d'une association comprenant plusieurs banques. Ce n'est pas qu'on ne vous aime pas, mais je pense qu'idéalement il aurait fallu qu'on reçoive chacun de vos membres, mais là ça nous aurait pris plus qu'une journée d'auditions, là, pour entendre chacune des banques qui sont membres chez vous et qui sont présentes au Québec. Mais on va pouvoir travailler avec vous, et je sais que vous représentez bien vos membres.

Maintenant, je voulais savoir ce que vous pensez de ce chiffre qui nous a été présenté tout à l'heure par Desjardins, qui nous dit que, dans les zones à faible densité de population au Québec, donc dans les zones rurales, les principales banques canadiennes ont seulement 16 points de service sur 1 062, ce qui représente 1,5 % des points de service dans les zones rurales, alors que 30 % des points de service de Desjardins sont dans ces secteurs ruraux. Alors, est-ce que vous êtes d'accord avec ces chiffres selon ce que vous savez de la présence de vos institutions financières dans les régions rurales?

M. Prud'homme (Eric) : Écoutez, vous référez à un chiffre de Desjardins. Alors, moi, je ne peux pas commenter un chiffre de Desjardins. Par contre, ce que je peux vous dire, c'est que ça n'a jamais été aussi facile d'accès aux services bancaires partout au Canada puis partout au Québec depuis les 20 dernières années. Et les banques innovent, les banques font des investissements. Je l'ai mentionné, au cours des 10 dernières années, c'est 76,5 milliards de dollars qui ont été investis, justement, pour la technologie. On parle d'accessibilité, ici. Qu'est-ce que les banques font? Bien, ça, c'est un exemple concret.

M. Gaudreault : Est-ce que votre association a un point de vue sur la difficulté d'avoir accès à Internet haute vitesse sur l'ensemble du territoire québécois?

M. Prud'homme (Eric) : Écoutez, moi, ce que je peux vous dire, c'est qu'il y a différents moyens pour accéder aux services bancaires. Vous mentionnez un moyen, donc, le service en ligne. Ça, c'est un des moyens. Mais, comme association, nous, on se concentre sur parler au nom de l'industrie bancaire sur les services bancaires. Et puis, bon, Internet, je ne pense pas que ce soit à nous de commenter sur cet aspect-là, là.

M. Gaudreault : Non, mais, même d'un point de vue d'affaires, il me semble que c'est dans l'intérêt des banques de s'assurer d'avoir un accès Internet haute vitesse partout sur le territoire, parce qu'il y a peut-être des gens qui seraient intéressés à développer une relation d'affaires, des entreprises ou des particuliers, avec une banque puis ne peuvent pas le faire parce qu'il n'y a pas Internet haute vitesse. Donc, il me semble que l'association des banques du Canada, l'Association des banquiers canadiens aurait intérêt à réclamer plus fortement un accès Internet haute vitesse partout sur le territoire.

M. Prud'homme (Eric) : Alors, je mentionnais l'innovation. Alors, l'industrie bancaire travaille avec les «fintech», collabore avec les «fintech» parce que justement les «fintech», ce sont l'avenir, les entreprises en technologie financière.

• (16 heures) •

M. Gaudreault : Maintenant, bon, j'en ai glissé un mot tout à l'heure avec les précédents intervenants, est-ce que l'Association des banquiers canadiens serait favorable à une éventuelle entente ou partenariat, par exemple, avec Postes

Canada, qui a des bureaux de poste encore présents pas mal sur l'ensemble du territoire québécois, incluant les petites municipalités? Ça pourrait être plus, là, parce que, jusqu'en 1994, il y a eu quand même une vague de fermetures de bureaux de poste dans certaines localités, mais il y a un moratoire depuis 1994. Donc, c'est une institution qui est présente partout sur le territoire. Est-ce que les banques canadiennes seraient intéressées à participer avec ça?

M. Prud'homme (Eric) : À ma connaissance, il y a eu un groupe de travail du gouvernement fédéral qui s'est penché sur cette question-là et qui a conclu que ce n'était pas une solution viable.

M. Gaudreault : O.K. Mais, si on relançait... ou si une recommandation de cette commission de l'Assemblée nationale allait dans ce sens-là, est-ce que l'Association des banquiers canadiens se dirait au moins favorable à examiner un scénario avec des nouveaux chiffres aujourd'hui?

M. Prud'homme (Eric) : Bien, moi, je vous dirais que la concurrence, elle existe déjà, elle est très, très, très présente entre les banques ici, au Québec. Alors, la concurrence est déjà là, il y a déjà cet effet-là. Et donc, en ce sens-là, à partir du moment où il y a de la concurrence, pas convaincu.

Et moi, je vais référer tout simplement au groupe de travail et à leurs conclusions, qu'ils ont mentionné que ce n'était pas une solution qui était viable.

M. Gaudreault : O.K. Mais pourtant vous dites que vous avez autour de 60 banques canadiennes et étrangères qui sont membres de l'ABC. Il y en a sûrement, dans ces banques étrangères, qui sont déjà présentes dans ce type de partenariat, par exemple, en France, au Royaume-Uni. Même aux États-Unis, ils sont en train de regarder ça, d'avoir un partenariat avec les bureaux de poste, par exemple. Alors, pourquoi ces banques étrangères, qui ont déjà des partenariats de ce type-là ailleurs dans le monde, ne pourraient pas le faire au Québec?

M. Prud'homme (Eric) : C'est une question hypothétique, à laquelle je ne pourrais pas répondre. Tout ce que je peux vous dire, c'est que chaque territoire a son contexte particulier.

M. Gaudreault : J'imagine que vous êtes en lien avec vos collègues de l'ABC ailleurs au Canada.

M. Prud'homme (Eric) : Bien, nous sommes une association qui est à travers le Canada.

M. Gaudreault : Mais, je veux dire, il y a un Eric Prud'homme pour le reste du Canada ou vous représentez l'ensemble du Canada?

M. Prud'homme (Eric) : Moi, je... Non, moi, je suis pour la direction du Québec.

M. Gaudreault : Ah! C'est ça. Donc, ce que je veux dire...

M. Prud'homme (Eric) : Alors, nous avons un président à Toronto pour l'Association des banquiers canadiens.

M. Gaudreault : Oui, exact. Je serais curieux de savoir, vu que Desjardins n'est pas présent beaucoup à l'extérieur du Québec, par exemple dans l'Ouest, en Colombie-Britannique, comment les services financiers sont disponibles dans les régions rurales, par exemple dans le nord de la Saskatchewan ou peu importe, là. Est-ce que c'est comparable à ce qui se fait au Québec ou il y a vraiment une différence marquée, au Québec, par rapport à la présence des banques?

M. Prud'homme (Eric) : J'aurais... Pardon. Alors, j'aurais la même réponse que j'ai partagée avec vous aujourd'hui au niveau de l'accessibilité des services bancaires, c'est le même scénario : C'est très accessible et en toute commodité partout à travers le Canada. Ma réponse serait la même, en d'autres mots.

M. Gaudreault : O.K. Mais est-ce que vous seriez capable de nous fournir des chiffres — si vous ne les avez pas sous la main, ça pourrait venir à la commission éventuellement cette semaine, par exemple — sur la présence des succursales dans les communautés de 2 000 habitants et moins à l'extérieur du Québec versus la présence des succursales bancaires dans les communautés de 2 000 habitants et moins au Québec?

M. Prud'homme (Eric) : Bien, écoutez, il existe... chaque banque a un localisateur, O.K., sur... Vous pouvez aller en ligne, chaque banque a un localisateur de succursales et de guichets automatiques bancaires. Ce sont des outils qui sont très bien faits. Alors, vous pouvez trouver des réponses à vos questions à ce niveau-là.

M. Gaudreault : O.K. Maintenant, j'aimerais savoir comment ça a évolué depuis, disons, 10 ou 20 ans. Moi, je me souviens, quand j'étais jeune, là, puis je ne veux pas prendre juste mon exemple à moi, puis je ne suis pas si vieux que ça, pourtant, là, mais je me souviens qu'on disait, bon, dans un... à Jonquière, par exemple, quand j'étais jeune, là, il y avait un banquier, tu sais, puis il y avait un gérant de caisse, puis on le connaissait, tu sais, puis il faisait partie, entre guillemets, de ce qu'on appelle l'élite locale, tu sais, on savait c'était qui, le banquier, puis... Puis là, aujourd'hui, moi, demandez-moi c'est qui, le banquier, à Jonquière... Puis je suis député, là, je connais des gens qui travaillent dans des banques, mais la personne

décisionnelle, qui rencontre des gens d'affaires, qui rencontre des promoteurs, des promotrices, qui rencontre des personnes... On a l'impression que c'est beaucoup plus centralisé à Montréal, à Québec, dans les grands bureaux de direction des institutions financières, plutôt que d'être présent avec un réel pouvoir décisionnel sur le terrain. Puis je ne veux pas avoir un ton accusateur, en disant ça, je veux essayer de comprendre le phénomène. Tout à l'heure, on va avoir un professeur d'université, peut-être qu'il pourra nous éclairer là-dessus. Mais avez-vous une analyse sur le temps, par exemple il y a 10 ou il y a 20 ans, sur l'appropriation par le milieu d'une capacité de prendre des décisions financières, bancaires par des gens de la place? Je ne sais pas trop comment le dire autrement, là.

Le Président (M. Ouellette) : M. Prud'homme.

M. Prud'homme (Eric) : Écoutez... Oui. Je n'ai pas cette étude-là, là. Par contre, je vais répéter ce que je vous ai mentionné : Les banques sont en concurrence, au Québec. Donc, les banques ont tout intérêt à être présentes, justement, un peu partout pour faire les analyses en conséquence. Et c'est le cas, et c'est le cas. Il y a des succursales un peu partout, réparties sur le territoire du Québec.

Et je vous ai donné un exemple tantôt. Par exemple, dans le cadre d'une fermeture de succursale, ce sont les employés locaux qui vont être consultés. Et on peut voir aussi des... Il y a des ouvertures de succursales, ça arrive aussi, comme il y a des fusions de succursales. Ce sera les gens qui sont sur place qui vont être consultés, qui sont consultés. Donc, cette présence-là, elle est là.

Les employés de banque, tantôt je parlais de 45 000, ce n'est pas n'importe quoi, 45 000 Québécoises et Québécois qui travaillent dans le milieu bancaire ici. Alors, qu'est-ce que ça veut dire? Bien, ces gens-là vivent ici, ont des enfants, vont dans... sont partout présents dans les localités, dans les... Donc, c'est des gens... Vous-même, vous avez mentionné que vous connaissez des gens qui travaillent dans les banques. Donc, c'est bien sûr que ces gens-là sont tous consultés.

M. Gaudreault : Mais moi, je parle de décision, là, à partir d'un projet qui est issu du milieu, qui a besoin de financement, le pouvoir décisionnel local. Je veux dire, avant que la banque prenne une décision de fermer ou non une succursale ou de se déployer sur le territoire, il peut y avoir une consultation des employés, mais, moi, je parle, à partir du besoin, de la base, d'un entrepreneur, par exemple, est-ce que chez vos membres il y a des réelles décisions qui se prennent de façon décentralisée sur le territoire?

M. Prud'homme (Eric) : Nos membres... Les banques sont en concurrence. Ça, c'est la première chose. Puis au niveau fédéral il y a ce qu'on appelle la Loi sur la concurrence. On ne peut pas se consulter, les banques ne peuvent pas se consulter entre elles pour décider, par exemple, de créer un produit, ou des services, ou... Donc, on tombe dans le domaine de la concurrence, des affaires. Chaque entreprise va avoir sa propre stratégie.

M. Gaudreault : O.K. On dirait que je manque de réponses à mes questions, dans le sens suivant, c'est qu'on est ici pour examiner des solutions pour une plus grande présence de services financiers sur le territoire, puis souvent vous nous répondez : Bon, bien, on a un contexte de concurrence. On a un site Web, vous pouvez aller le voir, il y a un localisateur. Nous, ça ne nous permet pas beaucoup d'avancer pour essayer d'identifier des solutions.

Est-ce que les banques sont intéressées à être davantage présentes pour des services financiers sur le territoire des régions du Québec, particulièrement dans les milieux ruraux?

Le Président (M. Ouellette) : M. Prud'homme.

M. Prud'homme (Eric) : Alors, écoutez, les banques sont en concurrence, au Québec, alors c'est sûr qu'elles sont ici, justement, pour faire des affaires et puis être à l'écoute de leurs clients partout. Et c'est ce qu'elles font, elles sont à l'écoute de leurs clients.

M. Gaudreault : Oui, mais, les clients qui n'ont pas accès à des services financiers ou qui voient leurs services financiers diminuer, l'accès aux services financiers diminuer, pas sûr qu'ils se sentent bien, bien écoutés par leur institution financière.

M. Prud'homme (Eric) : Ce n'est pas les informations que j'ai. L'accès aux services financiers, comme je l'ai mentionné, depuis les 20 dernières années, ça n'a jamais été aussi facile, d'avoir... pouvoir faire ses transactions bancaires, par différents moyens. Il y a différents moyens, donc : le téléphone — le téléphone fixe, le téléphone mobile — en ligne, guichet automatique bancaire. Et justement, à l'aide des localisateurs, on voit que c'est dans différents commerces, différentes régions du Québec. Donc, c'est possible. Et c'est accessible.

Auparavant, on allait dans une succursale bancaire, c'était ouvert du lundi au vendredi, de 10 heures à 15 heures, et c'était fermé le week-end. Alors, si vous n'aviez pas retiré d'argent le vendredi soir, vous n'aviez pas d'argent pour le week-end. Ce n'est plus le cas maintenant.

• (16 h 10) •

M. Gaudreault : Mais donc, pour les régions du Québec, puis il y en a plusieurs qui n'ont pas encore accès à Internet haute vitesse, ce n'est pas grave. Voir à penser à des partenariats avec Postes Canada, il y a déjà une étude qui a été faite, il y a plusieurs années, qui démontrait que ce n'était pas intéressant, ce n'est pas grave. De pouvoir assurer une présence plus grande sur le territoire, c'est un contexte de concurrence. Non, moi, je n'ai pas l'impression d'avancer beaucoup, là.

M. Prud'homme (Eric) : C'est votre interprétation, là. Moi, je vous mentionne que les banques sont présentes au Québec. Je vous le répète : 45 000 Québécoises et Québécois qui travaillent dans les banques. Il y a de la concurrence. Il y a des services, les services bancaires n'ont jamais été aussi accessibles au cours des dernières années.

M. Gaudreault : Est-ce que...

Le Président (M. Ouellette) : Merci...

M. Gaudreault : Ah! C'est fini? O.K. Merci.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député d'Arthabaska.

M. Lefebvre : Merci, M. le Président. M. Prud'homme, merci d'avoir accepté notre invitation.

Je vais faire un peu la même introduction que j'ai faite tantôt avec les gens de chez Desjardins. On sait que toutes les entreprises cherchent la rentabilité, et, la façon de le faire, présentement, il y a un virage qui est numérique, on le sait, vous le vivez également. Et je suis surpris de la réponse que vous avez donnée à mon collègue député de Jonquière. Quand on vous a parlé d'Internet haute vitesse, vous avez dit : C'est un des moyens de. Expliquez-moi comment vous pouvez voir que c'est juste un des moyens de quand le président, Guy Cormier, nous dit : «...comment se fait-il qu'en 2018 Internet haute vitesse n'est pas disponible dans toutes les régions du Québec?» C'est une importance capitale, c'est une importance vitale pour le développement de nos régions au Québec. Et vous nous dites : C'est un des moyens de. Si on enlève les guichets, si on enlève les services au comptoir puis on n'a pas de haute vitesse, dans une municipalité, dites-moi comment les gens vont être servis. Je ne comprends pas.

M. Prud'homme (Eric) : Non, non. Ce que je vous dis, c'est que l'industrie bancaire est axée sur l'innovation. Ça, c'est la première chose. Et puis la preuve, c'est que c'est des milliards de dollars qui sont investis, justement, en technologie pour faire en sorte que les gens, à l'aide d'Internet, à l'aide de leurs téléphones mobiles, des applications, puissent avoir accès aux services bancaires.

Mais, ici, je suis ici pour expliquer aussi qu'il y a différents moyens d'effectuer les transactions bancaires, hein? Et il y a le téléphone fixe aussi qui est là, on l'oublie, mais pour les gens qui n'iraient pas nécessairement sur Internet ou avec leurs téléphones mobiles. Et, bien, oui, il y a des guichets automatiques bancaires. Il y a des partenariats que les banques font avec des commerces, des stations-services, des épicerie, des épicerie. Et, il faut le mentionner aussi, quand vous faites votre épicerie, vous pouvez aussi... une fois que vous payez, il y a l'option de retirer de l'argent. Donc, vous avez accès.

Le message que j'ai pour vous, c'est qu'aujourd'hui, en 2018, il y a une multitude de moyens accessibles à M. et Mme Tout-le-monde pour faire leurs transactions bancaires.

M. Lefebvre : Mais est-ce que vous êtes d'accord avec moi que le réseau Internet haute vitesse en région est primordial pour le développement des communautés, dont pour réussir à faire des transactions avec les banques qui sont implantées dans les régions?

M. Prud'homme (Eric) : Bien, c'est sûr que, quand on a Internet, ça permet d'utiliser notre ordinateur et faire des transactions bancaires en ligne. Quand on veut rouler avec une voiture, ça prend de l'essence.

M. Lefebvre : Vous m'avez dit tantôt : Le téléphone fixe. Je serais curieux de savoir quel est le pourcentage de transactions qui est fait avec un téléphone fixe. Ça doit être assez négligeable comme pourcentage.

M. Prud'homme (Eric) : De mémoire comme ça, je ne l'ai pas, mais effectivement ce n'est pas des chiffres très élevés. Mais, je veux dire, ça prouve que... Même s'il n'y a pas énormément de monde qui vont recourir à ce moyen-là, on l'offre, c'est disponible. Et on s'assure que ce soit en place justement pour que les gens qui n'utilisent pas... qui ne font pas leurs transactions en ligne ou à l'aide d'un téléphone mobile puissent avoir accès aux services bancaires. Donc, on couvre vraiment large.

M. Lefebvre : Tantôt, vous avez fait référence à un sondage où on parle que 83 % de la population du Canada âgée de 55 ans et plus utilise des moyens autres que les succursales pour effectuer ses activités bancaires. Avez-vous une statistique pour les 65 ans et plus? Parce que 55 ans et plus...

M. Prud'homme (Eric) : 65 ans et plus, c'est 80 % des 65 et plus qui vont faire leurs transactions bancaires à l'aide d'un moyen autre qu'une succursale bancaire.

M. Lefebvre : Et est-ce que vous avez la statistique au niveau numérique?

M. Prud'homme (Eric) : Ce que j'ai, j'ai... Ce que je sais, 68 % des Canadiens ont recours tant aux transactions bancaires en ligne, donc numériques, qu'en utilisant des applications et un téléphone mobile.

M. Lefebvre : Donc, 68 % des gens...

M. Prud'homme (Eric) : De l'ensemble.

M. Lefebvre : ...de l'ensemble utilisent un moyen via Internet haute vitesse pour faire la transaction. On est d'accord?

M. Prud'homme (Eric) : Ou un téléphone mobile.

M. Lefebvre : Ou un... Donc, on parle de réseau Internet, l'importance du réseau cellulaire, donc deux priorités si on veut couvrir près de 70 % des transactions qui se font.

M. Prud'homme (Eric) : Puis ce que... Donc, je le répète aussi : Pour les 65 ans et plus, 80 % des 65 ans et plus utilisent un moyen autre qu'une succursale bancaire. Donc, c'est souvent un préjugé, ça, qu'on entend, que les gens de 65 ans n'auront pas recours aux transactions en ligne... ou à l'aide d'un téléphone mobile ou autres, là.

M. Lefebvre : Vous représentez l'Association des banquiers canadiens. Puis moi aussi, au niveau des réponses, bon, je sens une certaine réticence. J'aimerais savoir... Parce que, vous l'avez dit, les banques sont en concurrence hein, ce sont tous des concurrents. Vous, les hauts dirigeants de chacune de ces banques-là, vous vous rencontrez à quelle fréquence?

M. Prud'homme (Eric) : Bien, écoutez, on a des groupes de travail, là, donc, dans différents domaines. Sur une base régulière, on discute, c'est sûr, parce qu'en tant qu'association, moi, je ne peux pas venir ici et parler au nom de l'industrie si on ne consulte pas les gens, hein, vous comprenez. Donc, il y a de la consultation sur une base régulière avec nos membres. Tout comme nos membres consultent leurs clients, les gens des régions, les gens des villes un peu partout, bien, on fait la même chose avec nos membres.

M. Lefebvre : Je comprends, mais on parle présentement d'une problématique en région, au Québec, tout le monde en parle. Est-ce qu'il y a des sessions spécifiques qui sont faites ou est-ce qu'avec vos membres vous dites : Bon, bien, aujourd'hui, là, à l'ordre du jour, on va parler de la problématique de l'accessibilité aux mouvements financiers en région?

M. Prud'homme (Eric) : Bien, sachez qu'à partir du moment où on fait des représentations on consulte les membres, et tout le monde est informé. On a justement, pour les gens... ils sont bien informés de ce qu'on fait, qu'est-ce qui se passe.

Mais, comme j'ai mentionné auparavant, quand arrive le temps, par exemple, de fermer une succursale, ce sont des décisions qui ne sont jamais faciles à prendre. C'est pris très au sérieux, c'est majeur. On comprend qu'il peut y avoir des impacts pour les clients de banques, et les banques vont consulter les gens sur le terrain. Alors, nous aussi, on consulte nos membres, bien sûr.

M. Lefebvre : Mais je comprends qu'au niveau de stratégies de fermeture, d'accessibilité aux services pour le client on n'en discutera pas dans l'association parce que ce sont des stratégies individuelles à chacune des banques. Donc, c'est difficile d'aller chercher un peu d'information, pour vous, à travers l'association.

M. Prud'homme (Eric) : Bien, c'est-à-dire que, quand on fait des consultations... Aujourd'hui, j'arrive avec des données factuelles, objectives, et tout ça, parce que je comprends que vous faites un travail d'analyse. C'est justement pour faciliter votre travail qu'on arrive ici avec le plus d'information. On vous dresse un topo, un portrait, quelles sont les grandes tendances dans l'industrie bancaire, quelles sont... Et, bien sûr, on parle à nos membres aussi pour valider tout ça, là, ça ne tombe pas du ciel, là.

M. Lefebvre : J'aimerais savoir... Lorsqu'on parle de fermeture de guichet, fermeture de point de vente, tantôt Desjardins nous a dit, présentement, qu'ils ont des projets pilotes qui sont en cours. De votre côté, est-ce qu'il y a des projets pilotes qui sont présentement en branle pour trouver des pistes de solution?

M. Prud'homme (Eric) : Bien, l'accessibilité aux services financiers, nos membres injectent des milliards de dollars justement pour faire en sorte que ce soit de plus en plus facile, accessible et commode, en toute sécurité. Alors, ça, c'est majeur. Et en plus, bien, pour s'assurer, encore là, au niveau de l'accessibilité, bien, des... nos membres vont signer des partenariats avec des stations-services, avec des commerçants justement pour que leurs services bancaires soient accessibles. C'est le cas, c'est ce qui se fait.

M. Lefebvre : À travers vos membres de votre association, est-ce qu'il y en a, par exemple, qui auraient signé des ententes avec des municipalités pour qu'à l'hôtel de ville il y ait un guichet automatique, à l'intérieur de l'hôtel de ville? Est-ce que c'est le genre d'initiative que votre association peut faire?

M. Prud'homme (Eric) : Je l'ai mentionné auparavant, je ne veux pas être juridique, mais il y a la Loi sur la concurrence, l'article 49. On ne discute de stratégie commerciale de produits et de services, ce ne sont pas des choses dont on peut discuter.

M. Lefebvre : En terminant, juste savoir, le sondage que vous avez fait, là, le 83 %, est-ce que c'est un sondage qui est à vous, interne, ou on peut avoir... Qui a fait ce sondage-là? Avec combien de personnes? Est-ce que ça a été fait en région?

M. Prud'homme (Eric) : Alors, c'est un sondage interne à l'ABC, mais la majorité de nos chiffres se trouvent sur notre site Internet, donc en ligne.

M. Lefebvre : Parfait.

Le Président (M. Ouellette) : Merci, M. le député d'Arthabaska. M. Eric Prud'homme, directeur général, direction du Québec de l'Association des banquiers canadiens, merci d'être venu déposer à la commission aujourd'hui.

Je vais suspendre quelques minutes, le temps qu'on organise la visioconférence avec M. Bruno Jean, qui va nous parler de l'Université du Québec à Rimouski.

(Suspension de la séance à 16 h 20)

(Reprise à 16 h 25)

Le Président (M. Ouellette) : Nous reprenons nos travaux. Nous recevons le professeur émérite de l'Université du Québec à Rimouski M. Bruno Jean, qui a accepté l'invitation de la commission de venir nous faire part de ses observations. On est en visioconférence, et la technologie semble aller très bien. Je suggère aux membres de... Quand M. Jean va faire son intervention, nous donner sa réponse, on va le laisser terminer sa réponse et nous assurer qu'on pourra utiliser au maximum la technologie qui nous est impartie cet après-midi. M. Jean, vous allez avoir 10 minutes pour faire votre présentation, qu'on va écouter très attentivement, et par la suite il y aura des échanges avec les députés ministériels et les porte-parole des deux oppositions. Je vous laisse la parole.

M. Bruno Jean

(Visioconférence)

M. Jean (Bruno) : Donc, bonjour. Je salue tous les membres de cette commission. Je remercie aussi le fait d'avoir pu organiser cette vidéoconférence qui... Évidemment, ça m'évitait des déplacements, puis j'avais d'autres obligations plus tôt dans la journée et tôt demain matin qui rendaient le déplacement un peu difficile.

Donc, j'ai un peu hésité avant d'accepter l'invitation, parce que je dois faire quelques mises en garde, d'abord. C'est que je ne suis nullement un professeur spécialisé dans les questions de finances et de services financiers, j'écoutais un peu, tout à l'heure, l'intervenant précédent, qui, évidemment, est dans le domaine. Je suis plutôt reconnu comme un spécialiste des questions de développement rural, et donc c'est un petit peu à cette enseigne-là que je vais loger pour vous livrer mes réflexions, évidemment, sur le sujet d'aujourd'hui, il va sans dire.

En fait, je vais être en quatre temps, si on veut, là, dans mon 10 minutes. Premier temps, c'est-à-dire, rappeler que la question des services de proximité, ça date d'assez longtemps. Moi-même, j'ai dirigé un projet de recherche financé par le Fonds de recherche du Québec — Société et culture, il y a une bonne dizaine d'années, et sur la question, justement, des services de proximité aux communautés rurales au Québec. Et j'ai aussi participé à un réseau canadien de chercheurs qu'on appelait... qui existe toujours, la Fondation canadienne pour la revitalisation rurale, et on a fait aussi un certain nombre d'études à la demande du Secrétariat rural d'Agriculture Canada, qui n'existe plus maintenant, mais qui avait été mis en place et dirigé un moment par le député Andy Mitchell, si mon souvenir est bon.

Et donc c'est sûr qu'à ce moment-là, première remarque, c'est que, dans le fond, la question des services financiers entre maintenant dans le débat du maintien des services de proximité, mais à l'époque, certains d'entre vous vont certainement s'en souvenir, les premiers services qui ont été interpellés, questionnés, les débats, c'étaient, évidemment, les bureaux de poste, après, je dirais, dans l'ordre, les écoles, les écoles primaires dans nos villages et, je dirais, presque en troisième lieu, pas loin, la question de maintenir des services de proximité privés comme des stations-services d'essence. Ce n'est pas très commode, effectivement, s'il n'y a plus de station-service dans notre communauté et il faut faire 20, 30 kilomètres pour aller faire le plein. Donc, ça a toujours été des éléments très sensibles de revendication des populations rurales, ces services-là.

• *(16 h 30)* •

Ce que je voulais dire aussi, parce qu'on m'a demandé : Oui, mais qu'est-ce qui se passe, un peu, à l'étranger, à l'extérieur?, dans l'étude qu'on a faite pour le Fonds de recherche du Québec, on a regardé effectivement à l'extérieur, j'ai revu le rapport qu'on a publié à ce moment-là, que je pourrais probablement vous faire parvenir, et, les nombreux exemples qu'on a pu voir, il n'y avait à peu près jamais la question des services financiers. Et le seul cas, et j'y reviendrai en conclusion, le seul cas qu'on a vu, c'est en Irlande, une espèce de phénomène de banque itinérante, si on peut l'appeler ainsi, mais ça n'a pas été documenté beaucoup par mes collègues qui étaient participants à l'étude.

Donc, cela dit, dans le fond, ça pose une question, évidemment, pour nous, universitaires, de dire : Bien, c'est quoi, un service de proximité? Qu'est-ce qui en fait partie? Qu'est-ce qui n'en fait pas partie? Ce n'est pas encore vraiment clarifié.

Mais l'étude pancanadienne à laquelle j'ai participé a été vraiment très intéressante et éclairante sur la manière dont les populations rurales fonctionnent, si on veut, et ça nous a amenés à distinguer entre le concept, si on veut, d'accessibilité à un service versus la disponibilité locale du service. En fait, pendant l'inventaire et l'analyse qu'on faisait, dans une vingtaine de communautés rurales, on posait des questions aux gens sur l'accessibilité surtout des services de santé, par exemple : Est-ce que vous avez accès facilement à un dentiste, un médecin, etc.? Et, dans le fond, la conclusion qui a émergé, c'est que, pour les ruraux... les ruraux sont très mobiles, et ils sont d'ailleurs très mobiles pour l'emploi. Dans une MRC comme celle où j'habite, Rimouski-Neigette, tous les villages, même les plus éloignés, on va trouver une proportion assez importante de gens qui viennent travailler dans la ville centre de Rimouski, donc il y a beaucoup de déplacements, en tout cas notamment pour le travail. Donc, pour les ruraux, le message qu'ils nous ont lancé, c'est : Est accessible tout ce qui est à moins d'une heure de chez moi... plutôt 45 minutes que moins d'une heure, là. Et ça... Et, quand on regarde un ensemble de services de santé, par exemple, surtout au Québec, notre tissu de peuplement est moins étrié que les provinces de l'Ouest, et donc le temps de réponse, par exemple, pour un service ambulancier, c'est beaucoup moins, et c'est moins d'une heure, de toute façon. Donc, ça fait que nous, on est arrivés à la conclusion que, finalement, les ruraux étant mobiles, les services de proximité...

Et ce qu'ils nous ont dit, à ce moment-là, dans ces enquêtes-là, ce qui les touchait beaucoup, c'était la station-service, c'était la fermeture de l'épicerie du village. Et, bon, il faut dire qu'à l'époque les services existants surtout des caisses populaires, au Québec, n'étaient pas entrés dans cette dynamique de rationalisation, fermeture, évidemment. Donc, c'est sûr que — ce serait mon deuxième... ou troisième point, si on veut — oui, dans le fond, ce que moi, j'observe dans les milieux ruraux, au Québec... Il y a évidemment des évolutions qu'on voit. Dans le fond, sensibilité forte est encore vraie aujourd'hui pour ce qui est de la question des écoles primaires et certains services privés. Par contre, l'évolution technologique, bien, ça, ça fait en sorte que la dynamique change. Et l'accès à des services financiers par Internet, téléphone cellulaire, maintenant on peut déposer un chèque en faisant une photographie, toutes ces évolutions-là fait en sorte qu'il y a une baisse de fréquentation, on peut dire, des établissements publics. Et, dans le fond, cette baisse-là touche plus les jeunes générations, et donc c'est plus, maintenant, le problème... je pourrais dire, c'est presque un phénomène générationnel. C'est les populations plus âgées qui, elles, sont affectées parce que, un, elles sont moins mobiles et, deux, elles n'ont pas eu l'opportunité de se familiariser avec cette nouvelle technologie là. Puis c'est un peu normal, puis on ne peut pas les obliger non plus. Dans le fond, il y a comme... Et donc il y a là un problème qu'il faut comme adresser.

Je sais que 10 minutes, ce n'est pas très long. Je ne sais pas où j'en suis rendu, M. le Président. À peu près la moitié, j'imagine.

Le Président (M. Ouellette) : Ça va bien.

M. Jean (Bruno) : Ça va bien. Très bien. Ça va bien de mon côté aussi.

Donc, j'ai quand même essayé de... Étant donné ce petit constat d'une évolution technologique et sociale, dans le fond, de nos milieux ruraux, face aux questions de services financiers particulièrement, quelles sont les perspectives, les solutions possibles? Il y en a une qui a été évoquée tantôt, d'ailleurs, par mon prédécesseur, la question d'une banque dans le bureau de poste. Je sais que ça a été relancé récemment par M. André Simard, qui a été d'ailleurs, je pense, un temps député du Parti québécois, si je ne m'abuse, dans Kamouraska. Et donc je sais que ça s'est parlé un peu dans les journaux, mais malheureusement je n'ai pas vu le... Il aurait soumis un mémoire au fédéral à cet égard, mais je n'y ai pas eu accès jusqu'à maintenant. Par contre, moi, j'ai réfléchi à ça puis je me suis dit : Bon, pourquoi pas... Est-ce qu'il ne serait pas possible d'imaginer... Parce qu'avec les évolutions actuelles on n'a pas besoin d'aller dans nos succursales de caisse populaire à tous les jours. Mais, si on avait un conseiller financier puis qui pourrait faire des opérations, une espèce de banque itinérante, et, comme on saurait que, le jeudi après-midi ou le jeudi soir, c'est à tel endroit, et ainsi de suite, un même employé pourrait desservir dans la même semaine, là, sept, huit, neuf, 10 villages, et on saurait, les points de service, quand ce serait accessible, à quel endroit. Il me semble que ça pourrait s'imaginer. Donc, ça...

Et là ça suppose un partenariat, probablement, avec les gouvernements locaux. Je ne sais pas, je n'ai pas lu, je n'ai pas eu accès au rapport... Je pense, la FQM était invitée aujourd'hui, si je ne m'abuse. Dans le fond, il y a souvent des espaces qui pourraient être partagés, ou prêtés, ou... Parce que, dans le fond, il y a là une responsabilité des gouvernements. On pourrait invoquer ici cette fameuse loi et stratégie sur l'occupation et la vitalité des territoires, qui, si je ne m'abuse, est toujours en force, et qui ferait en sorte que, sous l'empire de cette stratégie, le gouvernement du Québec et les gouvernements locaux pourraient intervenir justement pour offrir... partager les coûts pour maintenir cette offre de services, de services financiers dans ces communautés à faible densité, si on peut parler ainsi. Donc, il me semble qu'il y a là quelque chose à explorer. Mais, cela dit, je ne suis pas un spécialiste de la chose, comme tel.

L'autre... Parce que, moi, j'ai vu, il y a quelque temps, il y a quand même eu un effort de maintenir des services dans plusieurs villages. Certains se sont dotés de coops multiservices, il y a déjà des locaux très bien organisés. Moi, j'ai vu ceux de Saint-Romain, près de Lac-Mégantic. C'est un beau bâtiment tout... qui a une fière allure, qui anime la communauté au centre du village, il y a là toutes sortes de services, et il pourrait y avoir des services financiers une fois ou deux par semaine avec d'autres communautés. Je trouve, c'est des choses assez intéressantes... Parce qu'il faut dire aussi que l'évolution des services financiers va passablement... ne touche pas, actuellement, simplement les milieux ruraux, touche aussi les milieux urbains. Moi, j'avais un guichet près de chez moi, à Rimouski; il a fermé, il y a une rationalisation aussi. Puis, je dirais, de plus en plus on peut imaginer un monde où les grands temples de la finance, ça n'existera plus, parce que tout va être sur Internet de toute façon. C'est déjà commencé, de sorte qu'il y a des évolutions assez importantes, si on veut.

Donc, c'est à peu près ce que je voulais vous dire. Je voulais peut-être rappeler, donc, l'idée de partenariat entre les gouvernements, impliquant les gouvernements locaux. Je pense qu'il faut peut-être travailler ce côté-là. Et... Non, c'est à peu près le message que je voulais livrer, que je voulais vous livrer aujourd'hui. Merci.

Le Président (M. Ouellette) : Merci, M. Jean. On va revenir un peu au Centre-du-Québec avec le député de Maskinongé, qui va débiter les premières questions pour le côté gouvernemental. M. le député de Maskinongé.

• (16 h 40) •

M. Plante : Merci beaucoup. Tout d'abord, bien, merci de vous joindre à nous par cette vidéoconférence.

Écoutez, j'ai entendu avec beaucoup, beaucoup, je vous dirais, de respect vos paroles quand vous parlez de développement local, de développement régional. Moi, avant d'être en politique active, j'ai été attaché politique, mais j'ai été aussi directeur général d'une chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Maskinongé, et quelque chose de très sage dans vos paroles a été la prise en charge des milieux locaux par les gens souvent issus de ces milieux-là, parce que bien souvent on va essayer d'implanter une méthode dans la tête des gens ou une façon de faire du gouvernement ou des institutions, puis on va leur rentrer ça dans la tête en disant : C'est la solution, habituellement ça ne marche pas puis ça ne fonctionne pas quand on arrive sur le terrain puis dans les milieux, puis j'ai bien aimé vos commentaires à ce sujet-là.

Moi, j'aimerais que vous élaboriez... Parce que c'est très important, vous savez, on a reconnu les municipalités comme gouvernements de proximité, non plus comme créatures du gouvernement mais vraiment comme gouvernement local à part entière, par les lois des dernières années. J'aimerais vous entendre, quand vous parlez de partenariat avec les municipalités qui pourrait être la solution, la solution, oui, pour avoir plus de services financiers en région, mais quelle serait la meilleure façon, selon vous, d'élaborer ces partenariats-là.

Le Président (M. Ouellette) : M. Jean.

M. Jean (Bruno) : Oui, bien, je ne suis pas le spécialiste complètement de ça et je m'en excuse, mais il y a probablement plusieurs manières. Souvent, la municipalité possède des locaux, elle pourrait convenir avec le partenaire financier d'un prêt à bas prix ou d'une gratuité.

J'ai cru comprendre, parce que quelqu'un m'a dit ça comme ça, que, dans le fond, un guichet automatique, là, ça évolue, hein, la technologie des guichets évolue, et peut-être qu'un enjeu est le renouvellement de ce parc de guichets. Et est-ce que les municipalités pourraient aller jusqu'à partager des coûts pour les équipements, la mise à jour, l'entretien ou... Parce que c'est vrai qu'un guichet, mon prédécesseur, tantôt, l'a mentionné... parce qu'un guichet il faut l'alimenter, il faut le surveiller. Il y a beaucoup de travail humain derrière la machine, si on veut. Et, bon, ça, ça peut être une possibilité.

Mais moi, quand je... j'aime bien votre intervention quand vous rappelez que nos gouvernements, là, sont maintenant des gouvernements de proximité aussi, mais peut-être aussi qu'il y a un certain nombre de responsabilités vis-à-vis leur population locale. On a un réseau, maintenant, si j'ai bien compris, au Québec, de municipalités amies des aînés... Parce que moi, je pense que le problème, là, il est beaucoup un problème générationnel, pour une génération à qui on doit respect et on doit les servir comme d'autres couches de... d'autres générations. Et, si, pour eux, bien, c'est ça qu'ils ont besoin, bien, il faut être capable de faire face à cette demande, à ces attentes de ce segment de la population. Et je pense que ça concerne autant les gouvernements locaux que d'autres gouvernements aussi. J'ai mentionné la loi et la stratégie sur l'occupation et la vitalité des territoires; il y a peut-être là une manière de légitimer des actions gouvernementales.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Merci. Oui, je comprends bien. Où j'ai non pas de la difficulté, mais où j'ai un gros questionnement, c'est que... Bon, on sait, avec la stratégie de l'occupation puis de vitalité du territoire est venu le Fonds de développement des territoires, est venu aussi le FARR, le fonds d'aide au rayonnement des régions, qui est de l'argent gouvernemental descendu vers les élus locaux, et qui en ont la pleine gestion et la décision même du fonctionnement de ces fonds-là. C'est quand même une avancée assez extraordinaire à ce niveau-là. Où j'ai de la difficulté, puis je comprends le... Quand vous parlez que c'est un défi, présentement, qui est générationnel, je suis d'accord avec vous. Tantôt, je disais aux intervenants : Moi, tantôt, j'ai fait des transactions dans trois institutions différentes sur mon iPad, puis ça a quand même bien été. Je suis totalement convaincu que, je donne la même possibilité à mes parents, ils n'auront pas la même capacité de le faire dans les moments donnés. Donc, oui, c'est générationnel. Puis, oui, on sait que c'est pour une période de transition, parce que tout comme vous je crois que les grands temples financiers n'existeront plus dans quelques années.

Ma question est : Justement, vu qu'on sait que c'est pour quelque temps puis que c'est pour une transition, comment assumer, comme gouvernement, tant comme gouvernement provincial mais comme gouvernement de proximité, de prendre l'argent du public, donc de l'argent qui vient de vos poches, pour investir dans quelque chose qui est déjà rentable puis que c'est déjà votre argent? Parce que les banques puis les institutions financières font de l'argent avec votre argent. Donc, c'est de mettre de l'argent public dans une institution privée ou coopérative pour donner un service qu'ils devraient déjà donner. Alors, ça, j'aimerais entendre un peu votre vision à ce niveau-là.

Le Président (M. Ouellette) : M. Jean.

M. Jean (Bruno) : Ah! Bien là, votre question, je ne suis pas sûr de pouvoir y répondre. Votre argumentaire est intéressant, parce qu'effectivement les banques ne sont pas des oeuvres de bienfaisance, hein, je veux dire, ils font de l'argent avec notre argent, on sait très bien ça. Et, à partir de là, c'est sûr...

Nous, on a fait un colloque il y a très longtemps, ici, dans notre groupe de recherche en développement régional à l'UQAR sur le financement du développement régional, et, à ma grande surprise, là, j'ai comme compris quelque chose, que faire des opérations bancaires à New Richmond, ça coûte plus cher qu'à Montréal, il y a des coûts de transaction, ce qui fait qu'il faut quand même reconnaître qu'il y a comme des coûts qui font que les banques font moins d'argent, et peut-être, dans certains cas, pas assez d'argent pour qu'ils maintiennent des services.

La notion de partenariat, ça se joue à deux ou à plusieurs et ça suppose que chacun fasse un bout de chemin, sinon ce n'est pas un partenariat, si un partenaire impose à l'autre la ligne de conduite. Donc, je ne vois pas... Il faudrait voir que, s'il y a de l'argent public, on peut imaginer aussi qu'il y a aussi un effort du secteur privé. Tout ça peut... Les partenariats public-privé, là, ce n'est pas mort complètement au feuilleton, là, bien que c'est moins populaire qu'autrefois.

Et d'ailleurs moi, j'avais fait une boutade dans un rapport de recherche. J'avais constaté sur le terrain que les partenariats public-public sont plus difficiles, des fois, à réaliser. Exemple, quand il s'agissait, pour une commission scolaire locale qui avait trop de locaux parce qu'il y a une baisse d'étudiants dans le village, de partager la même bâtisse avec le gouvernement local, qui auraient pu louer ou acheter une partie et, les deux gouvernements, le gouvernement scolaire et le gouvernement municipal, travailler ensemble et... on s'apercevait que c'était très difficile d'organiser une chose comme ça. Et là on avait affaire à un partenariat public-public.

Mais, en tout cas, c'est ce que je... c'est ma petite réponse à votre question. Qui est très pertinente, par ailleurs, je l'avoue.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Oui. Mais une dernière question avant de passer à mon collègue d'Abitibi, qui va s'ennuyer si je ne lui cède pas le parole, mais, juste pour vous dire, on parle de développement local, on parle de prise en charge des milieux, et une question se sous-tend, là, c'est : Est-ce que la modernité, ou bien l'informatique, ou, si on veut, l'avancement technologique va venir à bout de nos régions? Moi, je crois que non, parce que, sinon, tous les forgerons n'auraient jamais été remplacés, quand on est passés à l'automobile, etc. Par contre, ce qu'il faut se dire, c'est : Comment, pendant les périodes de transition, on fait pour maintenir notre milieu en vie, actif, puis que la prise en charge va venir des gens de la base elle-même pour dire : Bien là, aujourd'hui, ça suffit, on en a vraiment, vraiment besoin pour la période de transition. Je pense que la question qui sous-tend tout ça, c'est un peu celle-là, là.

Le Président (M. Ouellette) : M. Jean.

M. Jean (Bruno) : Si je peux faire un petit commentaire, parce que c'est un peu un oubli, en même temps, que je voulais signaler dans mon topo d'introduction, ce qui est sensible pour des communautés rurales aussi, ce n'est pas seulement la perte de services, parce que souvent elle s'accompagne d'une perte d'emploi, parce que, si la caisse populaire ferme, bien, il y a un ou deux emplois... si la station-service ferme, et ainsi de suite, le bureau de poste. Donc, il y a une sensibilité, là, des populations rurales à la perte d'emploi, qui est souvent liée à la perte de services de proximité.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député d'Abitibi-Est.

M. Bourgeois : Merci, M. le Président. Bonjour, M. Jean.

M. Jean (Bruno) : Bonjour.

• (16 h 50) •

M. Bourgeois : Vous parlez de PPP. Est-ce qu'un PPP mais seulement privé... est-ce que vous croyez... Puis je le ramène beaucoup avec la dynamique que vous avez exprimée au niveau du développement régional, où souvent des initiatives sont poussées par, je dirais, un engagement collectif de la communauté, tous les acteurs, peu importe leur provenance, qui mettent l'épaulé à la roue. Mais est-ce que vous croyez que, par les partenaires privés... Et là je fais référence... J'en parlais tout à l'heure avec les gens au niveau des banques. Entre institutions bancaires, pour maintenir une présence dans le territoire ou avec des acteurs qui sont, par exemple, des entrepreneurs ou des commerces, pour permettre le maintien de ces services-là, est-ce que vous croyez que c'est des formules qui pourraient être viables à moyen et à long terme?

M. Jean (Bruno) : J'aurais envie de dire : Il faut poser la question aux gens du privé. Je ne suis pas banquier, je ne suis pas dans le monde des services financiers. Honnêtement, l'intervenant précédent m'a impressionné, parce que j'ai pu avoir la chance de l'écouter, il parlait tout le temps de la concurrence puis de règles de concurrence, qui fait que, bon... C'est sûr qu'il y a une concurrence. Et, lors de ce colloque que j'évoquais tantôt, sur le financement du développement régional, il y a vraiment une vingtaine d'années, je dirais, les gens de Desjardins, de Banque Nationale, etc., nous ont dit : En région, ce n'est pas vrai qu'il y a un problème d'accès aux capitaux, les capitaux vont venir, si vous avez des beaux projets intéressants, et on va se battre pour les financer, donc... Et ça a été un peu une conclusion de notre journée de séminaire, de colloque, de dire : Oui, il n'y a peut-être pas un problème d'accès, c'est peut-être plus un problème de projets de qualité, etc.

Mais, cela dit, est-ce que les différents partenaires du privé seraient capables de travailler ensemble? Malheureusement, je ne peux pas répondre à cette question, je ne le sais pas. Ce serait peut-être souhaitable, et on peut l'imaginer. Mais est-ce qu'il y a les conditions pour? Je ne saurais dire. Il faudrait voir avec ces intervenants-là, je pense. Je suis désolé.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député d'Abitibi-Est.

M. Bourgeois : Mais votre réponse me convient, parce qu'évidemment c'est loin d'être simple. Effectivement, quand j'ai posé la question, moi aussi, j'avais un espoir de peut-être avoir une ouverture de ce type-là, mais je n'ai pas nécessairement senti une très grande ouverture. D'ailleurs, vous me dites qu'il y a 20 ans vous aviez eu un certain espoir, mais, dans les faits, maintenant, 20 ans après, il n'y a pas eu nécessairement ce type de réalisation là.

M. Jean (Bruno) : Non. Non, non.

M. Bourgeois : D'un autre côté, au niveau du cadre réglementaire, compte tenu que les caisses, le Mouvement Desjardins n'a pas la même structure réglementaire que les banques à charte fédérale, il y a comme aussi là un enjeu, quand on veut aller faire des partenariats sur le territoire avec d'autres instances, par exemple, les municipalités ou des organismes de développement sur le territoire. Il y a probablement un enjeu très, très important pour ces organisations-là.

M. Jean (Bruno) : Bien là, c'est peut-être plus facile pour Desjardins, effectivement. Puis c'est surtout l'acteur qui est le plus visé même dans le débat actuel, là. Pourquoi il y a des réflexions de cette commission, c'est bien parce que Desjardins a commencé avec son programme de rationalisation de guichets.

Mais, quand on regarde, historiquement, là, Desjardins, il faut reconnaître qu'avant Desjardins les systèmes de banques privés ne venaient pas dans les milieux ruraux, ne venaient absolument pas. Et, l'arrivée de Desjardins, moi, je pense encore à mon grand-père, qui m'en parlait, à l'époque, et pour qui ça a été quelque chose d'extraordinaire parce que, là, ça a commencé, l'argent, à circuler, on pouvait faire des prêts, on pouvait faire des épargnes. Ça a été quelque chose de très important. Là, maintenant, Desjardins, on n'est pas trop content, on trouve que, bon... Mais en même temps l'évolution a fait en sorte que... Si tout le monde fait ses opérations sur Internet, à la maison, bien, le lieu physique devient... on peut comprendre qu'on peut se questionner, encore qu'il y a tout un segment de la population, comme j'ai dit tantôt, qui n'est pas dans ce monde-là et qui a quand même besoin d'être desservi correctement.

Et de là moi, je pense que la solution passe... Parce que, quand j'ai évoqué, tantôt, les gens de la MRC Rimouski-Neigette qui, dans les villages les plus éloignés, ici, là, vont travailler à Rimouski, c'est bien évident qu'ils font leur épicerie à Rimouski, dans des grandes alimentations, ce qui fait que le dépanneur du village est en train de fermer, c'est sûr qu'ils doivent aller faire leurs opérations bancaires dans les banques et les caisses populaires à Rimouski, ce qui fait que ça met en péril... Ça fait qu'il y a toute une dynamique qui se tient, là. Cette mobilité des ruraux, qui vont souvent... qui habitent les petits villages même parfois assez éloignés, vous savez, il y a des villages assez loin de Rimouski qui font partie de ce qu'on appelle l'agglomération de recensement de Rimouski parce que, d'un point de vue de Statistique Canada, plus de 50 % des personnes qui travaillent travaillent dans la ville centre de la MRC; Rimouski, en l'occurrence. Donc, il y a des phénomènes de mobilité des ruraux qui... Ça fait partie de la vie rurale, d'être mobile. Mais en même temps ça touche un segment de la population rurale qui ne peut pas l'être, c'est-à-dire des personnes plus âgées.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député d'Abitibi.

M. Bourgeois : Oui. Toujours dans cette... Et je vais rejoindre un peu plus votre volet au niveau de l'occupation du territoire. Cet enjeu-là associé au phénomène des personnes qui n'ont pas cette capacité de facilement utiliser les technologies ou... que ce soit par des problèmes de santé, des problèmes de vision, donc qui ont besoin d'un accompagnement, les effets qui pourraient en découler, est-ce que vous avez des... Parce que, vous nous parlez, oui, on va voir, les gens vont aller travailler dans une municipalité centre, reviennent, bon, il y a une perte commerciale qui se fait au bénéfice de la ville centre, mais est-ce que ça pourrait amener des gens qui sont sur le territoire à se déplacer comme on voit parfois à cause que les soins de santé sont dans une localité, à dire : Bien, on va se rapprocher en ville parce qu'on veut avoir accès à la santé? Est-ce que croyez que cet effet-là, au niveau des services bancaires, au niveau de la possibilité d'avoir accès plus facilement à ce type de service là, vient influencer aussi ces populations-là?

Le Président (M. Ouellette) : M. Jean.

M. Jean (Bruno) : Bien, c'est bien évident. Mais c'est un service de proximité parmi d'autres, hein? Je trouve qu'au Québec on a quand même fait un effort considérable pour nos aînés, il y a beaucoup de résidences pour personnes âgées dans des villages relativement petits. On a fait cet effort-là, puis ça a donné des résultats. Et, les gens, aujourd'hui, je trouve que les populations rurales, elles ont plus le choix de leur milieu de vie. Les gens qui viennent travailler à Rimouski, qui sont dans les villages éloignés, c'est parce qu'ils aiment la qualité de vie de leur communauté rurale où ils vivent au quotidien, donc...

Bon, c'est sûr que, quand on regarde certains centres, on pourrait être amenés à penser qu'il y a un certain nombre de personnes qui vont déménager pour se rapprocher des services de santé, surtout des personnes âgées, mais ça mériterait d'être étudié plus attentivement, parce que, l'un dans l'autre, je ne suis pas sûr qu'il y a une perte démographique si énorme au final.

Mais on est tous d'accord que plus il y a de services de proximité... Et moi, je répète ce que j'ai dit tantôt, c'est que, pour les enquêtes qu'on a faites, ce que les gens se plaignaient beaucoup, c'était l'alimentation. Ce n'est pas pour rien qu'il y a tout un discours, là, dans certains milieux, qu'on parle de désert alimentaire, parce que dans des grands territoires il n'y a plus un service d'alimentation, une bonne épicerie complète, il faut aller dans la ville centre, faire une distance assez grande, parfois, pour avoir accès à cette alimentation- là, le choix, la qualité, etc. Donc, ça, c'est interpellant.

Stations-services, très interpellant. On a travaillé, des municipalités... Ce n'est pas facile de rouvrir une station-service qui a fermé, hein, il y a une pléthore de règlements, et tout ça, là, il y a... Moi, j'avais des étudiants qui allaient, comme agents de développement rural, travailler un peu à gauche et à droite ici, qui étaient sur ces dossiers-là et qui nous expliquaient que ce n'était pas évident.

L'école, évidemment, ça, c'est vécu très dramatiquement, parce que, s'il n'y a pas d'école primaire dans le village... La question est certainement très sensible.

Maintenant, les services financiers... Mais, encore là, moi, comme j'ai évoqué tantôt, je pense qu'il faut faire un brainstorming, là, tu sais, de réfléchir... Je pense qu'il y aurait des façons de faire pour offrir des services, peut-être pas de 9 à 5 à tous les jours de la semaine, dans telle communauté, mais, quand on sait que tel conseiller financier va être là le jeudi ou le lundi, etc., dans mon village, qu'on peut prendre des rendez-vous par téléphone ou autrement pour discuter de trucs de prêt ou autres choses plus techniques, plus complexes, bien, moi, je trouve que ça pourrait être quelque chose qui viendrait pallier, là, la disparition totale. Je ne vois pas pourquoi ce ne serait pas pensable d'organiser quelque chose comme ça.

• (17 heures) •

Le Président (M. Ouellette) : Merci, M. le député d'Abitibi-Est. M. le député de Jonquière.

M. Gaudreault : Oui. Alors, merci, M. Jean, de votre présence. Et j'allais voir sur le site de l'UQAR, là, la liste de vos publications et comptes rendus, il y a quand même 23 pages, ça remonte jusqu'en 1974. Alors, je veux vous féliciter. Je pense qu'on a la bonne personne avec nous pour nous éclairer sur ce dossier. Beaucoup, beaucoup de publications en matière de développement rural, d'agriculture. J'ai vu des expériences croisées également avec, entre autres, le Brésil, donc je pense que vous avez sûrement des expériences internationales.

Et je constate une chose, parce que j'ai moi-même fait une petite recherche là-dessus, on a eu du soutien de l'équipe de recherche de l'Assemblée nationale : on dirait que le sujet de l'accessibilité à des services financiers de proximité est quand même peu documenté dans la littérature en ce qui concerne la science régionale au sens large. Alors, je pense que, pour vos futurs étudiants au doctorat, là, ce seraient certainement des beaux sujets à leur soumettre, de fouiller ça davantage, parce que c'est un dossier d'actualité ici, au Québec.

M. Jean (Bruno) : Écoutez, je suis totalement d'accord. Puis j'étais un peu découragé. Quand on m'a interpellé, là, pour venir à la commission, je suis retourné, comme vous, voir, pour constater que... Je veux dire, un des rapports de recherche qu'on a fait, il y a 300 expériences étrangères, en Allemagne, en France, un peu partout dans le monde, et il y a un cas, peu documenté par l'assistant de recherche, là, de banque itinérante en Irlande. Il n'y en a pas. Je veux dire, ce n'est pas... c'est maintenant que ça arrive comme préoccupation. Et c'est sûr qu'on entend le message que... J'espère qu'on aura l'occasion, dans nos milieux universitaires, en développement régional, de mieux documenter cette question-là, parce que vraiment il y a très, très peu de recherche qui a été menée jusqu'à maintenant sur ces questions-là, qui, dans notre contexte, sont des questions importantes, là, je veux dire, qui ne sont pas négligeables.

M. Gaudreault : Mais justement ça m'amène peut-être à faire des parallèles avec d'autres services qui ne sont pas des services financiers mais qui peuvent être un peu comparables. Moi, j'ai l'impression qu'on est dans un cercle vicieux, dans les territoires ruraux, parce que, bon, on déplore la baisse démographique et le vieillissement de la population dans les milieux ruraux, et là, parce qu'on déplore ça puis qu'il y a effectivement une démographie négative, bien là, on ferme des services, d'un point de vue bêtement comptable, je dirais, mais là moins on a de services, moins on a de gens; moins on a de gens, moins on a de services. C'est un peu le phénomène de la saucisse Hygrade, là, mais inversé, parce qu'on se retrouve avec des communautés qui ont... À un moment donné, c'est le dernier bureau de poste. Là, il y a eu un moratoire qui a été mis sur la fermeture des bureaux de poste. Après ça, c'est la clinique médicale. Après ça, c'est la pharmacie. Après ça, là, c'est le guichet automatique. Sans compter la fermeture de l'église, qui répondait à d'autres services mais, quand même, qui était un liant, je dirais, communautaire important. On s'est battus pour la survie des écoles. Alors, on la tire où, la ligne, là? Moi, j'ai l'impression qu'on est toujours en mode : Ah! bien là on va le permettre pour les services financiers comme on l'a permis pour la dernière pharmacie, comme on l'a permis pour la dernière école. À un moment donné, il va falloir dire : C'est fini, puis qu'on trouve d'autres solutions.

Alors, moi, j'aimerais savoir comment on peut documenter... Êtes-vous capable de nous répondre là-dessus, sur l'impact — j'essaie de trouver un sens à mon cercle vicieux, là — sur l'impact de la perte des services sur la démographie? Vous comprenez? Est-ce qu'on est capable de dire, avec une fermeture de magasin général, on sait que ça a fait partir tant de population, avec la fermeture de la station-service on sait que, dans le territoire, ça a diminué, là, la valeur foncière des... Est-ce qu'on a des chiffres là-dessus? Est-ce qu'on est capable de documenter ça? Et, même si on n'a pas de chiffre précis sur la diminution des services financiers, on pourrait au moins tirer un genre de logique. Si c'est vrai pour la fermeture de la station-service et du magasin général, qui a occasionné la disparition ou la diminution de la population, ça doit être vrai pour les services financiers. J'essaie, à un moment donné, de tirer une ligne, ou une conclusion, ou une leçon de ça.

M. Jean (Bruno) : Écoutez, c'est presque un projet de recherche, que vous venez de définir, parce que ça n'a jamais été fait de cette manière-là.

M. Gaudreault : ...l'intention d'aller au doc.

M. Jean (Bruno) : Par contre, je voudrais quand même dire que les analyses qu'on a faites des évolutions démographiques nous amènent à croire que, pour ce qui est des milieux ruraux, au Québec, même éloignés, on a atteint le creux, et il y a des remontées. On le voit, par exemple, par les mouvements de population des jeunes, où, dans certains territoires, même en Gaspésie, on a vu, certaines années, qu'il y avait plus de jeunes qui arrivaient que de jeunes qui partaient. Donc, il y a quand même des dynamiques démographiques qui donnent à penser qu'il y a un certain repeuplement ou peuplement dans plusieurs zones rurales du Québec. Et c'est sûr qu'on n'est pas... on n'a pas de boule de cristal pour deviner l'avenir, mais, dans l'ensemble, moi, on le voit globalement, les pires années de dépopulation rurale sont probablement derrière nous.

Maintenant, c'est sûr que, la baisse démographique, là, l'effet le plus significatif, à mon avis, je m'avance un peu, là, à titre d'hypothèse, disons, ce n'est pas tant cette question de diminution des services là qu'une évolution du comportement démographique. C'est-à-dire qu'il n'y a plus de grosses familles qui peuplent les villages et comme on a connues. Et ce fait-là commence à créer ses effets en termes démographiques. Si les ménages de l'époque, ruraux, d'il y a 25 ans, avaient x enfants — puis, ceux de 50 ans, je n'en parle pas — puis ceux d'aujourd'hui... bien, ça crée une énorme différence, une énorme différence sur l'évolution démographique de ces communautés-là. Et là ce n'est pas... c'est comme une évolution plus sociologique, hein, qu'économique ou... qui explique un peu cette baisse démographique.

Mais c'est sûr que les seuls services dont on entend dire par certaines enquêtes que ça a occasionné des mouvements de population, c'est pour les personnes âgées, se rapprocher des services de santé. Ça, on peut le voir, on pourrait arriver à le mesurer, là, il faudrait voir. À une certaine époque, c'était assez net. Et d'ailleurs les villes centres de nos régions ont bénéficié de ça, que ce soit Rimouski, Chicoutimi, etc., parce que, là, il y avait des services de santé assez complets, puis les gens, peut-être, pouvaient se rapprocher.

• (17 h 10) •

M. Gaudreault : Moi, je me questionne aussi beaucoup, toujours dans l'optique de ce cercle vicieux, là, sur la perte réelle aussi de pouvoir local. J'ai essayé tantôt avec le représentant de l'Association des banquiers, j'ai essayé également avec Desjardins. Moi, je me souviens... Tantôt, vous parliez de votre grand-père, là, qui était bien content de l'arrivée de Desjardins. Moi, je ne suis pas un grand-père, mais je me souviens qu'il y avait, dans mon temps, puis je ne suis pas vieux, là, tant que ça, un banquier, il y avait un gérant de caisse qu'on connaissait, qui faisait partie d'une certaine élite locale, qui avait une relation de proximité avec certains décideurs ou certains entrepreneurs, par exemple, et qui pouvait soutenir... il sait qu'Untel qui veut prendre la relève de son père pour la ferme familiale, ah! il est fiable, c'est des Tremblay de trois générations qui sont sur cette ferme-là puis, on le sait, avec qui on est capables de traiter. Mais là, je veux dire, il n'y en a plus, de banquiers locaux, il n'y a plus de gérant de caisse. Êtes-vous capable de nous le démontrer, ça? Avez-vous des chiffres là-dessus qui démontrent un glissement, je dirais, du réel pouvoir décisionnel sur les décisions financières et bancaires dans les communautés et qui serait centralisé à Québec ou à Montréal dans les sièges sociaux, par exemple?

Un autre exemple : Moi, je me souviens de la présence des fédérations des caisses. Bon, au Saguenay—Lac-Saint-Jean, il y avait le bureau de la fédération du Saguenay—Lac-Saint-Jean qui était à Métabetchouan. Là, c'est rendu une bâtisse vide, là, à Métabetchouan, parce que ça n'existe plus, les fédérations régionales. Alors, ça aussi, c'est de la perte de décision locale qui a été centralisée à Québec et à Montréal. Est-ce qu'on est capable de documenter ça?

M. Jean (Bruno) : En tout cas... Je ne le sais pas. C'est assez... Ce n'est pas évident à documenter, de toute façon, là.

M. Gaudreault : ...doctorat.

M. Jean (Bruno) : Mais, les exemples que vous donnez, moi, je pourrais les répéter pour dans mon coin de pays, où effectivement, à l'époque, des gérants de caisse populaire étaient comme des... avaient un rôle très important, connaissaient leur milieu, connaissaient les acteurs. Puis, comme m'a dit un gérant un jour, il dit : Nous autres, on prête à quelqu'un, on ne prête pas à une entreprise, là, on prête à un individu, tu sais, et sur lequel on fait confiance.

M. Gaudreault : ...confiance.

M. Jean (Bruno) : C'est ça, la relation de confiance. Tout le système bancaire, je veux dire, ça a été étudié, ça, puis c'est assez fascinant, j'avais lu un livre fascinant là-dessus où on dit : Bien, finalement, c'est la confiance... Et cette confiance-là a fait que les Hollandais ont développé... devenus riches, parce qu'en Asie... bon, puis les autres après. Donc, c'est sûr que ça... Mais, bon, là, c'est des grands phénomènes d'évolution sociologique qui fait que ces acteurs-là ne sont pratiquement plus présents et, bon, comment tout ça a de l'effet.

Mais votre question sur le pouvoir local est très intéressante parce qu'elle ne touche pas juste l'aspect financier, je dirais, il y a d'autres dimensions de ce pouvoir local là, évidemment : nos gouvernements locaux, les entrepreneurs. Et à cet effet-là, dans les enquêtes qu'on a faites, que j'évoquais le réseau canadien de recherche, là, en études rurales, on a demandé aux gens quels sont les... on avait fait une liste d'acteurs locaux, le maire, l'entrepreneur, le député local, même on avait mis dans la liste le député fédéral, provincial, tout ça, les responsables d'associations volontaires, et, contrairement à ce qu'on s'attendait, on s'est aperçus que les entrepreneurs locaux étaient drôlement appréciés et ils apparaissaient quasiment en haut de la liste. On aurait pensé que c'était plus le maire ou... Et là on s'est aperçus que plus ces gens-là qui font partie du pouvoir local... plus on est proche, plus on connaît et on apprécie le travail des élus, par exemple. Les élus locaux sont plus appréciés que les élus provinciaux, et les pauvres élus fédéraux étaient peu appréciés, avaient un score assez faible, tout simplement parce que les gens voient beaucoup moins, en tout cas au Québec... voient beaucoup moins l'action de ce niveau de gouvernement là. Donc, la proximité des élus...

M. Gaudreault : Mais il ne me reste pas beaucoup de temps, M. Jean, il ne me reste vraiment pas beaucoup de temps, là, le président me fait signe qu'il me reste deux minutes, puis j'ai une question absolument importante à vous poser.

M. Jean (Bruno) : Oui, d'accord.

M. Gaudreault : Pensez-vous qu'il y a réellement de la place et de la possibilité, au Québec, pour... tantôt, vous parliez de partenariat, là. On a eu l'occasion de parler de banque postale, sans que ce soit nécessairement le même

modèle, mais avoir une espèce de lieu communautaire, dans une communauté locale, qui centralise service postal, mettons, services bancaires avec un partenariat avec Desjardins ou avec certaines institutions financières. Pensez-vous qu'il y a la possibilité puis une réelle volonté pour aller vers ça?

M. Jean (Bruno) : Bien, moi, je pense qu'il y a déjà des exemples, il faudrait les documenter un peu mieux. Le centre multiservices de Saint-Romain, près du Lac-Mégantic, était, pour moi, un exemple fort intéressant où, justement, on a de toutes sortes de services dans un même bâtiment, qui a une fière allure, au centre du village. Bien, je veux dire, il pourrait y avoir des services bancaires là-dedans, s'il n'y en a pas déjà, là, je ne suis pas allé voir récemment. Il y a quelques années de ça, j'avais eu l'occasion de le visiter. Mais moi, oui, je pense que c'est possible. Ça prend un petit peu d'imagination puis de capacité des partenaires impliqués de s'accommoder les uns les autres, là, mais je pense que oui. Je pense que la solution, la seule que... c'est un peu la seule que j'ai évoquée, d'ailleurs, je pense, c'est de ce côté-là qu'il faut regarder. Et, tu sais, si une municipalité dit qu'elle est amie des aînés puis elle ne fait rien pour ses aînés, là, il y a un problème. Donc, je pense qu'il y a quand même une volonté des gouvernements locaux d'agir, c'est déjà un excellent point. Puis, bon, les partenaires privés, bon, ils ont leur logique, ils ont leur rationnelle, tout ça, mais, en tout cas, je pense qu'il y a sûrement quelque chose à explorer, ce n'est pas... Cela dit, je ne suis pas le spécialiste de la chose non plus, là, mais, comme citoyen, je dirais, et comme chercheur, peut-être...

Le Président (M. Ouellette) : On va s'en venir au Centre-du-Québec avec M. le député d'Arthabaska, M. Jean.

M. Jean (Bruno) : Oui, très bien.

M. Lefebvre : Bonjour, M. Jean.

M. Jean (Bruno) : Bonjour.

M. Lefebvre : Bonjour. Comme tous mes collègues, merci beaucoup d'être présent avec nous aujourd'hui. J'ai pris quelques notes, en étant le dernier, là, par rapport à vos différentes interventions. Quand vous dites que les ruraux sont mobiles, vous nous dites que c'est considéré accessible, tout ce qui est à 45 minutes, puis là vous parliez... donnez l'exemple d'un hôpital, tout ça. Cette étude-là avait été faite dans quelle région? Parce que, si je prends l'exemple de chez nous, au Centre-du-Québec, 45 minutes, on ne considère pas, là, que c'est de l'accessibilité rapide, là. Je voulais juste savoir, pour me situer un peu, dans quelle région ça avait été fait, ce...

M. Jean (Bruno) : Oui. L'étude, on a posé la question à un échantillon assez large, il y avait 24 villages partout au Canada. Et, si ma mémoire est bonne, il y en avait quatre ou six qui étaient près de Saint-Hyacinthe, en Abitibi, Belleterre ou... si ma mémoire est bonne, il y avait une communauté rurale pas très loin de Rimouski, un, deux, trois... je ne me souviens plus du nom des autres. Mais, enfin, on n'avait pas enquêté dans tous les villages du Québec, évidemment, mais, bon, ça donnait une espèce d'échantillon de situation de région centrale, région plus éloignée.

M. Lefebvre : O.K. Vous avez parlé de la difficulté, lorsqu'on ferme une station-service en région, de réouvrir. Je fais juste vous donner une information : Si jamais vous avez quelqu'un qui fait une étude là-dessus, à Saint-Rosaire, chez nous, dans... moi, j'ai 17 municipalités, dans le comté d'Arthabaska, et la municipalité de Saint-Rosaire a réouvert la station-service, et c'est maintenant la corporation de développement économique, si on veut, de Saint-Rosaire qui y opère. Donc, si jamais, un jour, il y a quelqu'un qui cherche un modèle, bien, c'en est un, là, qui...

M. Jean (Bruno) : Oui, bien, très heureux de vous entendre, parce que des fois mes étudiants... mes anciens étudiants, je dirais, m'appellent en disant : Avez-vous des... Merci.

M. Lefebvre : Non, bien, c'est pour ça, justement, que je voulais vous le dire. Puis il y a également la coop à Laurierville. J'ai deux municipalités, chez nous, qui fonctionnent...

M. Jean (Bruno) : Laurierville.

M. Lefebvre : Également, je voulais... Tantôt, vous avez dit : Les coûts partagés au niveau mise à jour des guichets automatiques, peut-être, avec les municipalités. Et, je vous dirais, pour avoir été conseiller municipal dans une municipalité, là, les budgets des petites municipalités, moi, je dis toujours qu'ils font des miracles. Ils ont toutes les mêmes réglementations des grandes municipalités, mais ils n'ont pas les budgets qui les accompagnent. Et, de demander aux municipalités de partager les coûts, que ce soit avec Desjardins ou une banque, tu sais, moi, personnellement, là, je vous dirais que je ne pense pas que les municipalités en sont là. Par contre, moi, je... on en a discuté tantôt, je pense que ça peut être une piste de solution si on est à l'intérieur de l'hôtel de ville, si on est à l'intérieur du dépanneur, de la station d'essence et que la banque ou la caisse va dédommager le propriétaire du dépanneur pour offrir un service à leurs citoyens, sans qu'ils aient nécessairement à acheter un bien. Alors là, s'il y a un petit revenu supplémentaire, bien, ça, je pense que ça peut être une piste de solution, là. Je voulais juste vous partager ce qu'on avait dit un peu plus tôt.

Vous avez dit quelque chose de très intéressant également au niveau des banques itinérantes. Tantôt, Desjardins nous a dit qu'il y avait deux modules, forme... style VR, là, qui sont présentement sur la route, qui offrent un peu les services

avec lesquels vous faisiez la proposition. Alors, Desjardins ont déjà l'air à être dans ce mode-là d'offrir des espaces de temps dans les plus petites municipalités, pour offrir le service sur rendez-vous. Je pense que, comme vous l'avez dit, là, ça, ça peut être une forme intéressante de piste de solution.

Ma question, j'aimerais vous entendre sur... et je l'ai demandé à Desjardins, dans les banques, j'aimerais vous entendre là-dessus, sur l'importance du réseau Internet et cellulaire en région pour offrir les différents services aux citoyens des régions.

• (17 h 20) •

M. Jean (Bruno) : Bien, écoutez, là, pour moi, c'est essentiel. Je veux dire, c'est la base, hein? Je veux dire, je ne comprends pas qu'on n'ait pas complètement mis en place ces services-là partout sur le territoire québécois, je dirais, du moins le territoire québécois habité. On nous l'a promis, il y a eu toutes sortes de programmes des différents gouvernements. Moi, je pense que c'est vraiment, mais alors là vraiment essentiel. Et on n'a pas encore réussi cette couverture-là, puis c'est même vrai pour la téléphonie cellulaire, là. Puis aujourd'hui c'est comme un bien essentiel, en tout cas, pour l'environnement de travail et de vie pour plusieurs, plusieurs personnes. Donc, c'est comme l'électrification rurale dans les années 40, c'est la même problématique, il faut vraiment se mettre à pied d'oeuvre et compléter ces...

Et je pense que c'est la... Je veux dire, moi, j'avais tendance à me dire, c'est la notion de citoyenneté, hein? Si un citoyen, il a des responsabilités, hein, il paie ses impôts, il fait, bon... etc., il a aussi des droits, comme citoyen. Il a droit à la sécurité, il a droit à l'instruction, il a droit à certains... Et je pense qu'au nom de... Sinon, les ruraux sont des citoyens de deuxième zone, comme on dit, tu sais, ils ne sont pas vraiment full citoyens, comme diraient les jeunes, là, tu sais, ils ne sont pas complètement citoyens. Et, au nom de cette... Je pense que les populations rurales doivent ou peuvent revendiquer ces services-là qui sont essentiels aujourd'hui au nom de la citoyenneté. Me semble-t-il, en tout cas. Ce serait ma réponse à votre question.

M. Lefebvre : Bien, merci beaucoup, M. Jean. Je dois vous dire que c'est de la musique à mes oreilles. Dans mes interventions, je parle toujours d'Internet et réseau cellulaire. Comme à l'époque où... lorsqu'on parlait d'électrification, au Québec, aujourd'hui on se doit d'avoir un réseau Internet efficace et un réseau cellulaire mais également éviter de faire deux classes de citoyens...

M. Jean (Bruno) : C'est ça.

M. Lefebvre : ...et vous l'avez dit de façon très claire. Alors, je vous remercie beaucoup. Je suis content. M. Cormier, également, de Desjardins, a fait la même intervention que vous, de dire qu'en 2018, Internet haute vitesse n'était pas disponible dans toutes les régions du Québec... que c'était inacceptable, qu'on se devait d'avoir Internet haute vitesse dans toutes les régions du Québec, également du côté des réseaux cellulaires. Et, je vous dirais, tantôt, au niveau de... on parlait de relation de confiance avec les banques, les individus, bien là, naturellement, si on réussit à avoir un service qui va être volatil avec les VR, bien, on va retrouver une certaine forme de proximité qu'on peut peut-être regarder avec des petites plages horaires, là. Ça peut être une piste de solution également, que vous avez amenée.

Bien, en terminant, je veux vous remercier, le président va sûrement le faire, mais, encore une fois, vous remercier de votre disponibilité aujourd'hui et à la lumière... Je sais que vous avez pris cette rencontre-là à pied levé, alors merci beaucoup d'avoir accepté notre invitation.

Le Président (M. Ouellette) : Merci beaucoup, M. Jean. Effectivement, ça a été très apprécié que vous puissiez venir partager vos expériences avec les membres de la commission dans le cadre de ce mandat d'initiative.

Je vais suspendre quelques minutes, le temps qu'on réorganise notre salle et qu'on reçoive la Fédération québécoise des municipalités. Merci beaucoup, M. Jean.

M. Jean (Bruno) : Merci.

(Suspension de la séance à 17 h 24)

(Reprise à 17 h 28)

Le Président (M. Ouellette) : Nous reprenons nos travaux. Nous recevons maintenant la Fédération québécoise des municipalités et son fan-club. M. Demers, son président, vous allez nous présenter les gens qui vous accompagnent. Et vous avez 10 minutes pour faire vos représentations, et par la suite il y aura une période d'échange avec les députés ministériels et les porte-parole des deux oppositions.

Fédération québécoise des municipalités (FQM)

M. Demers (Jacques) : Parfait. Merci beaucoup. Merci, M. le Président de la commission. Merci aux membres de la commission. Mesdames messieurs.

J'aimerais d'abord remercier la Commission de l'aménagement du territoire pour cette invitation au mandat d'initiative sur les services financiers de proximité en région.

D'entrée de jeu, permettez-moi de vous présenter les personnes qui m'accompagnent : à ma droite complètement, M. Patrick Émond, directeur de recherche et politiques; à ma gauche, M. Étienne Grand-Maison, conseiller politique; et, à

ma droite, M. Soucy, premier vice-président à la FQM et préfet de la MRC de Kamouraska. Je tiens aussi à souligner plus d'une vingtaine de confrères, de maires, préfets de l'ensemble des territoires du Québec qui sont présents avec nous.

La Fédération québécoise des municipalités a été fondée en 1944. Elle compte près de 1 000 municipalités locales et MRC membres, soit une force de 7 000 élus. Nous défendons sans relâche et avec conviction l'autonomie du milieu municipal et nous travaillons à favoriser le développement des régions. C'est dans notre ADN, nous assurer que les régions aient toutes les outils nécessaires pour assurer leur développement.

• (17 h 30) •

Il est évident qu'à ce titre, sans être alarmistes, nous nous inquiétons des restructurations dans l'offre de services des instituts financiers au Québec, des restructurations qui ont mené à la disparition de nombreux points de service, particulièrement en région. Seulement lors des cinq dernières années, le nombre de points de service du Mouvement Desjardins est passé de près de 1 300, en 2012, à un peu... environ 1 000, en 2017, soit une diminution d'environ 20 %. Cette tendance n'est pas unique au Québec, et le rythme des fermetures, loin de s'atténuer, semble accélérer un peu partout. Depuis l'annonce de ce mandat d'initiative, on a annoncé la fermeture de huit autres points de service en Beauce et au Lac-Saint-Jean.

Évidemment, la présence importante du Mouvement Desjardins en région explique pourquoi la fermeture de points de service d'institutions financières est souvent associée à Desjardins. Cependant, ce phénomène est loin d'épargner les banques. Nous avons constaté plusieurs cas de fermeture de succursale bancaire qui s'inscrivent dans la même tendance. Par exemple, la fermeture de succursale de la Banque Laurentienne à Campbell's Bay, en Outaouais, fait en sorte que les citoyens doivent maintenant se rendre à la caisse de Fort-Coulonge ou à la Banque Nationale de Shawville pour obtenir des services d'un institut financier. Les deux succursales sont environ à 20 kilomètres. Mais, pour obtenir un service physique, ils doivent se rendre à la Banque Laurentienne de Gatineau, à plus de 100 kilomètres. Pourtant, les besoins pour les services demeurent bien réels.

Je suis persuadé que les interlocuteurs avant nous vous ont entretenu, sûrement, sur l'utilisation, l'accroissement au niveau des services bancaires en ligne, et on peut parler de toute la diminution au niveau des guichets automatiques. On ne nie pas le constat. C'est évident que, de ce côté-là, on est dans une période de transition. Toutefois, les besoins en matière d'argent comptant demeurent bien réels. Le paiement en espèces demeure la méthode de paiement la plus utilisée au Canada. Près de 40 % des paiements aux points de service se font en argent comptant. Je pense, ce chiffre-là est tellement important dans l'équation! Et, si la proportion du volume de transactions en argent a diminué dans les dernières années, la valeur a demeuré pratiquement inchangée. De plus, le nombre de facteurs... la croissance de l'économie collaborative et les petits commerçants pourraient mener à une recrudescence de l'utilisation de l'argent liquide. Il est donc difficile pour quiconque de dire l'utilisation future de l'argent comptant.

Évidemment, si les besoins demeurent et que le nombre de points de service diminue, les citoyens en région devront parcourir d'importantes distances pour avoir accès à l'argent liquide. À Sainte-Louise, au Bas-Saint-Laurent, les citoyens devront maintenant parcourir plus de 18 kilomètres pour se rendre au point de service le plus près. Sur la Côte-Nord, du côté de Rivière-Pentecôte, on parle d'un aller-retour de près de 80 kilomètres pour se rendre à un point de service le plus près, à Port-Cartier. Et il y en a bien d'autres.

Il y a donc lieu de se demander à quoi va ressembler l'accès aux services financiers de proximité dans cinq ou 10 ans, car ces fermetures, elles ont des conséquences sur la vitalité de nos municipalités. Cette distance grandissante pénalise de surcroît les populations jugées plus vulnérables, comme les personnes âgées et les personnes à faibles revenus, chez qui l'utilisation de l'argent comptant est plus répandue. Une distance qui pénalise aussi les entreprises, qui doivent assumer des coûts plus importants pour aller faire leurs dépôts. Et, si les services bancaires en ligne sont souvent vus comme une solution de rechange pour nos citoyens, nous n'avons pas le choix de constater que cette alternative n'est pas accessible pour 240 000 foyers n'ayant pas accès à Internet haute vitesse, sans parler de la couverture cellulaire qui fait aussi défaut.

En plus, la fermeture de points de service a également un impact sur le tissu entrepreneurial de nos régions. Auparavant, les conseillers financiers locaux vivaient souvent dans le même milieu que les entrepreneurs, se connaissaient personnellement et partageaient leur vision du développement de leur collectivité. Une étude récente d'un chercheur de l'Université de la Californie affirmait que la fermeture d'une succursale bancaire diminuait de 13 % l'émission de prêts aux petites entreprises, identifiant la perte de la relation de proximité avec les entrepreneurs comme la raison principale de cette diminution.

Il y a des impacts parfois oubliés sur l'emploi. Selon les données de l'enquête sur la population active, il s'est perdu 8 300 emplois dans le secteur financier, assurances, services immobiliers et location entre 2012 et 2017. C'est une perte de 29,7 %. Dans la même période, au niveau de... là, je parle de ce qui touche au niveau des régions, mais, dans la même période, 24 000 emplois ont été créés dans le même domaine dans les grands centres. On voit-u qu'il y a vraiment là une distinction énorme, où est-ce qu'on s'en va, la tendance générale, vers la centralisation des emplois et des services? C'est donc un portrait inquiétant que nous dressons sur l'accès aux services financiers en région.

Toutefois, nous croyons que cette centralisation des emplois et des services dans le secteur des finances est relativement... on a tendance beaucoup aussi plus à généraliser la centralisation de l'activité économique un peu partout. Nous l'avons souligné dans notre note économique publiée en avril dernier, les petits centres de population — puis je n'aime pas cette expression-là, mais c'est comme ça que c'est écrit dans la recherche — petits centres de population et les régions rurales du Québec ont vu le nombre de personnes en emploi diminuer de près de 48 500 individus entre 2012 et 2017. Même en utilisant les données les plus récentes, nous pouvons constater qu'il y a eu 11 000 personnes de moins en emploi en mars 2018, dans les petits centres de population et les régions rurales du Québec, qu'en 2017, alors que, dans les noyaux et les banlieues de la région métropolitaine, les agglomérations de recensement, le nombre d'emplois a augmenté de 98 600 lors de la dernière année.

Évidemment, le gouvernement ne peut avoir qu'un impact indirect sur la répartition et la création d'emplois dans les grands centres urbains et les régions du Québec. Toutefois, le gouvernement a un devoir d'exemplarité quant à la répartition de ses effectifs sur le territoire et sur l'offre de services qu'il met à la disposition des citoyens. À ce titre, il nous apparaît clair que les régions du Québec ont été profondément affectées par les politiques d'efforts budgétaires menées par les gouvernements depuis plus de 30 ans. Celles-ci eurent pour conséquence la fermeture de directions et de bureaux gouvernementaux, qui, dans un premier temps, ont vu la réduction des services en région; dans un deuxième temps, la perte d'emplois de qualité. Par exemple, en septembre 2014, le gouvernement a fermé l'ensemble des directions du ministère de l'Éducation du Loisir et du Sport de toutes les régions du Québec. Surprenamment, on parle d'une perte de 120 emplois directement. Au ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs, 53 emplois ont été supprimés, la majorité en région, ce qui nuit au développement de l'expertise scientifique de l'État québécois dans les régions.

En conclusion, nous considérons que l'idée véhiculée selon laquelle les décisions derrière la fermeture d'un point de services financiers sont attribuables uniquement au marché et aux décisions des administrateurs locaux, ça ne tient pas la route. Il s'agit d'un problème systémique, auquel il faut donner une réponse systémique, autant pour les services financiers de proximité que pour la centralisation des emplois et les services gouvernementaux. Face aux faits exposés ici, le gouvernement doit faire preuve d'une volonté politique déterminée et de mesures importantes en faveur des régions pour contrer les effets de cette centralisation vers les grands centres urbains et pour favoriser une véritable occupation dynamique de notre territoire. Ainsi, le gouvernement doit mettre en place un chantier national sur la pérennité de l'ensemble des services de proximité en région. Il doit également réaliser une étude sur les impacts socioéconomiques de la rationalisation des services financiers en région.

Nous sommes conscients que les fermetures de points de services financiers continueront. Ainsi, pour mieux y faire face, le gouvernement doit inciter les institutions financières opérant au Québec à adhérer à un protocole de fermeture de points de service et explorer la possibilité de collaborer avec Postes Canada, je pense, qui a déjà été nommé quelques fois aujourd'hui, pour offrir les services financiers de proximité dans les municipalités mal desservies. Également, dans le but d'assurer un accès aux services financiers en ligne pour l'ensemble des citoyens, il doit effectuer les investissements nécessaires pour brancher à un accès Internet haute vitesse l'ensemble des citoyens du Québec. Ça aussi, c'est unanime, on l'entend de tous les côtés. Finalement, le gouvernement doit mettre en place une politique nationale de déconcentration des services gouvernementaux qui miserait sur une implantation agressive de bureaux de l'administration publique vers les municipalités et les milieux ruraux.

Je vous remercie de l'écoute.

• (17 h 40) •

Le Président (M. Ouellette) : Merci, M. Demers.

Une voix : ...

Le Président (M. Ouellette) : Non, mais là... M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Alors, M. Demers, M. Soucy, messieurs, bonjour et bienvenue parmi nous.

Alors, bien, écoutez, je m'attendais un peu... J'avais lu avec empressement l'étude quand elle est sortie. Juste peut-être doser certains propos, parce que ce n'est pas uniforme dans la grandeur du Québec, ce n'est pas uniforme dans les régions, puis il faut faire attention. Parce que ce que je trouve un peu négatif du discours que vous venez de tenir, M. Demers, avec tout le respect que je vous dois puis tout le respect que je dois à vos collègues, c'est qu'il faut arrêter de dire : Ça va donc bien mal, puis on fait donc pitié, puis le gouvernement viendront nous aider, parce que, dans les régions... Puis je vais vous donner un exemple de chez nous, qui est Maskinongé, là, et vous avez des collègues à l'arrière qui pourront vous en parler. La journée où est-ce qu'on a arrêté de tenir un discours défaitiste puis qu'on s'est mis à tenir un discours de champions, de gagnants, en disant : On a les moyens, on va travailler ensemble avec les organismes fédéraux, les organismes provinciaux, avec les deux députés, dont moi, ma collègue de Berthier-Maskinongé aussi, bien, je vous le jure, ça a fonctionné, ça a fonctionné. Et je ne vous dis pas que le gouvernement n'a pas un impact, qu'on ne doit pas investir, ça, bien au contraire, je suis totalement d'accord avec vous. Et c'est pour ça que le gouvernement a mis en place, bon, Québec branché. On sait, il y a 80 quelques projets, l'an dernier, qui ont été annoncés, retenus, sur 247 déposés. On est d'accord, on entend votre message. Il y a quand même 96 827 foyers de plus qui auront l'Internet haute vitesse. Et je suis d'accord avec vous, là, c'est un service essentiel, et c'est un service essentiel auquel le gouvernement doit contribuer. Mais le message doit être... le vôtre et le nôtre doit être aussi, envers les services financiers... puis ça, je le comprends bien, mais il doit être un message d'appel, parce que la journée où est-ce que le gouvernement met un programme, c'est bizarre, mais toutes les entreprises de télécommunications trouvent ça rentable, soudainement, d'aller brancher la dernière maison de votre municipalité, M. Demers, ce qui est totalement aberrant, parce qu'on vient soudoyer un service qu'eux vont faire de l'argent.

Je suis très, très fier qu'il y ait des municipalités puis des MRC qui se sont prises en main puis qui ont présenté eux-mêmes leurs projets. Et c'est d'ailleurs pour ça que, si vous regardez dans le programme Québec branché, les municipalités doivent approuver les projets. Même si c'est un projet 100 % privé, là, vous devez dire : Oui, ça fait mon affaire, puis, oui, il dessert la dernière maison du quatrième rang, chez Mme Tremblay, au bout. Parce que, moi, je vais vous avouer, chez nous, dans une région comme Maskinongé, oui, j'ai Saint-Mathieu-du-Parc, il y a des arbres, des montagnes, j'ai Saint-Alexis-des-Monts, totalement d'accord, si vous regardez la «map», vous allez voir, je touche au parc de la Mauricie, je vois votre collègue à l'arrière qui est bien au courant, mais j'ai des municipalités comme

Saint-Léon-le-Grand, je vais vous avouer, qui est à deux minutes du centre-ville de Louiseville, ce n'est pas normal qu'il n'y ait pas une compagnie qui ne se soit pas rendue. Et ce n'est pas normal que l'argent public vienne substituer puis... accompagner puis aider les telcos. Alors, pourquoi qu'on a dit : Ça prend un «label approved» des municipalités, c'est justement pour que vous nous disiez, pas à moi mais aux fonctionnaires qui analysent... que vous disiez tout simplement : Bien, oui, ils vont se rendre puis, oui, ils vont desservir la population. Puis, pour nous, ça, c'est essentiel. Et ça, c'est un message qu'on peut tenir ensemble. Puis je pense que les efforts dans la desserte Internet doivent continuer, on est d'accord avec vous. On a déjà un bout de fait, mais on va continuer nos efforts.

Parlons de services financiers. Vous avez parlé de Postes Canada, on va parler aussi des autres possibilités. Parce que tantôt le professeur nous disait : Rien ne sert de s'appeler municipalité amie des aînés si on n'a pas de services pour les aînés. Bon, je trouvais ça un peu limitatif, parce que les services financiers ne servent pas juste aux personnes âgées, mais on s'entend, par contre, que le service traditionnel financier, comme on le connaissait, peut toucher plus une génération que la nouvelle génération qui est venue au monde avec au bout des doigts... a appris à gérer sa vie au complet en trois clics, là. Par contre, il venait avec des partenariats, là, vous me parlez de partenariat, Postes Canada, etc. Il parlait aussi des fonds disponibles, que ce soit le FARR, le FDT, etc. Ça vient encore à dire qu'on va acquiescer à prendre de l'argent public, donc de l'argent qui est décentralisé du gouvernement vers les municipalités, mais c'est quand même de l'argent public — que ce soit de vos taxations, c'est quand même le citoyen qui paie — pour donner et investir dans les services financiers locaux, donc, pour maintenir leur rôle et donner les services dans votre municipalité. Comment voyez-vous ça, vous?

Le Président (M. Ouellette) : M. Demers.

M. Demers (Jacques) : Bien, j'aurais vraiment eu le goût de répondre à votre première...

M. Plante : Oh! Vous avez le droit aussi.

M. Demers (Jacques) : ...qui était vraiment sur Internet, là. Je pense que, l'Internet, ce qu'on a le plus besoin du gouvernement dans ce dossier-là, là, c'est un plan d'ensemble, qu'est-ce qu'on va faire avec le Québec, parce que, présentement, d'arriver avec quelques millions, on a besoin de tellement plus que ça. Puis le risque, c'est qu'on crée des trous dans le territoire. On va avoir une municipalité qui va avoir ce qu'il y a de plus haut comme technologie, l'autre n'en aura pas. Les gens, présentement, quand ils appellent pour acheter une maison, demandent qu'est-ce qu'ils ont comme Internet, on est rendus là. Si on pourrait dire, au moins : Oui, le gouvernement, on avance, on a un plan, on va procéder de telle façon... Là, les leaders se trouvent, des fois, des petites communautés de quelques centaines de personnes, puis eux autres décident qu'ils se mettent en place, mais juste à côté il n'y en aura pas. Selon où est-ce que tu te retrouves sur le territoire du Québec, tu es deux, trois puis quatre vitesses.

Puis, quand on nous parle de haute vitesse, souvent on nous parle de cinq mégabits. Je pense qu'il n'y a pas besoin d'être un expert pour savoir qu'à cette vitesse-là ça ne fonctionne pas.

Services financiers, ce qu'on a de besoin, de ce côté-là, je pense qu'on l'a commencé. Quand vous dites : Il faut être des leaders, il faut être positifs, il ne faut pas être dans le négatif, j'ai zéro problème avec ça, je pense que je ne suis pas le genre... rarement vous allez m'entendre dire que ça va mal, mais souvent je vais dire : On a de besoin de solutions puis on va travailler. On l'a prouvé dans les derniers mois déjà avec Desjardins, où est-ce qu'on n'avait pas cette relation-là. On a un contrat de signé, on met en place, aux endroits qu'on disait qu'on a de besoin de l'argent comptant... il va y avoir des projets pilotes, minimalement cinq, mais je pense qu'on va aller plus loin que ça, on part avec ces cinq-là. Il y a des endroits qui sont tellement concrets, je devrais laisser parler Yvon sur ce dossier-là, qui est très, très touché par ce qui s'est passé à...

Le Président (M. Ouellette) : Vous identifier, M. Yvon.

M. Soucy (Yvon) : Yvon Soucy, préfet de la MRC de Kamouraska, premier vice-président de la FQM.

Bien, écoutez, nous, dans le cadre de la restructuration présentée par Desjardins, c'est toute la route touristique 132, là, je vous dirais, de Saint-Jean-Port-Joli à Rivière-du-Loup, qui était laissée sans aucun service financier, là, accès à un guichet automatique ou même à un centre de services, en tout cas, dans la région de Kamouraska puis de L'Islet. L'annonce a touché huit communautés, puis ça, on l'a dit, puis j'en ai reparlé avec M. Cormier tantôt, avant sa présentation, ça n'a pas été bien fait, ça n'a pas été bien fait, puis il y a une recommandation dans notre mémoire qu'en amont de ces décisions-là les communautés devraient être consultées puis devraient pouvoir être partie prenante à l'élaboration de solutions, parce que ce n'est pas vrai, là, quand tu es un maire puis tu vas chercher ton courrier, le matin — puis c'est arrivé, là — puis que tu apprends que ton centre de services ferme, hein, puis ton centre de services, bien, il est dans ton complexe municipal, tu l'apprends en allant chercher ton courrier. Bon, ils ne le feront plus, mais ça s'est fait pareil, là, ça s'est fait puis ça vient de se faire.

Donc, je pense qu'on a tourné cette page-là. On a le projet pilote qui s'en vient, on veut travailler de façon constructive avec Desjardins.

Mais en même temps on a... le Québec est un peu à deux vitesses, là, parce que, chez nous, les technologies, là... À Kamouraska, c'est beau, l'été, là, si vous êtes venus, là, mais vous allez voir qu'il y a beaucoup de zones non couvertes pour le cellulaire. Donc, même si vous aviez la fonction Square, pour un téléphone, pour accepter le paiement par carte de débit, carte de crédit, si le cellulaire ne fonctionne pas, qu'est-ce que vous voulez faire? Donc, c'est des exemples, là.

Puis on a même commandé une étude, nous, la MRC de Kamouraska, avec quatre autres MRC de notre région pour voir, en fait, des consultants, qu'est-ce qu'on pourrait faire pour donner une couverture convenable à nos citoyens — convenable, c'est atteindre 95 %, pénétrer 95 % de nos maisons — et couvrir de façon convenable par cellulaire l'ensemble de nos communautés. Juste pour la MRC de Kamouraska, c'est 23,5 millions qu'on aurait à investir, donc, pour 21 000 de population. Les programmes, je suis d'accord, là, qu'il y a des programmes, mais encore faut-il y avoir accès puis encore faut-il que les fonds soient suffisants. Puis ça, c'est pour régler le cas d'une MRC au Québec, là.

Donc, lorsque Desjardins quitte puis... ils mettent bien des choses en place, mais en même temps ils laissent des communautés rurales qui n'ont pas accès aux mêmes services. Moi, chez nous, ils l'ont retiré, le guichet automatique, là, je ne veux pas prendre tout le temps, là, ils l'ont retiré, mais moi, si j'étais dans un grand centre... Même Rivière-du-Loup, ce n'est pas un si grand centre que ça, même, si mon guichet automatique fermait, je vais faire cinq minutes à pied puis je vais avoir accès à un autre guichet automatique. Bien, moi, il faut que je fasse 10, 15 minutes en voiture, maintenant, pour avoir accès à un guichet automatique. Donc, il y a des réalités différentes, dans les régions, qui doivent être tenues en compte.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Maskinongé.

M. Plante : Oui. Écoutez, vous parlez de 15 minutes en voiture, là; le professeur, tantôt, nous parlait de 45 minutes.

M. Soucy (Yvon) : ...mon exemple.

• (17 h 50) •

M. Plante : Mais je trouve... Oui, c'est ça. Non, non, mais on a... Puis je suis totalement d'accord avec vous à ce niveau-là.

Je vais revenir sur l'Internet. Qu'est-ce que vous voulez, c'est rendu mon sujet presque préféré. Vous m'en parlez, ça me fait plaisir de vous répondre. Mais juste pour vous dire qu'effectivement... Puis on est conscients, là, qu'il y a besoin de plus d'investissement, puis on le sait, les collègues nous le rappellent. Par contre, on ne peut pas dire qu'il n'y a pas de programme. Moi, ce que je vous dis, c'est : Des fois, il y a eu un effort. Est-ce qu'il y aura d'autres efforts? Bien là, je laisserai mes collègues vous en parler. Mais il ne faut pas dire que le programme puis les efforts qui ont été faits ne sont pas bons, parce que ça a quand même permis de couvrir près de 100 000 nouveaux foyers, c'est quand même beaucoup à l'échelle de la province de Québec, et ça, dans plusieurs régions, là, il n'y a pas juste la mienne, là, mais il y en a dans plusieurs autres régions. J'avais même la liste, mais c'est trop long puis ça nous diversifie... ça enlève le sens du sujet d'aujourd'hui.

Je vais vous revenir... Quand vous me parlez de services de proximité puis vous parlez d'importance d'un service de proximité, on sait, quand on est en région, comme députés, on a des plus grandes circonscriptions que des circonscriptions urbaines, vous avez aussi souvent des plus grands territoires physiques à couvrir que certains de vos collègues qui... On peut comparer entre, mettons, exemple, quelqu'un à La Tuque versus quelqu'un à Trois-Rivières. Le maire a peut-être moins de population mais a trois fois plus de kilomètres carrés à couvrir pour couvrir cette même population là.

Quand on parle de proximité des services, de l'importance, des gens, j'aimerais savoir, vous, quand on parle, dans des rapports... ou que ce soit au niveau du mode de scrutin — tant qu'à parler d'Internet, je vais vous parler un peu de mode de scrutin — quand on parle de fusionner des régions puis de diminuer le nombre d'élus en région, au niveau provincial, j'aimerais savoir, quand on va à l'importance, justement, d'avoir du service de proximité, qu'est-ce que vous en pensez, vous, d'avoir... Il y a certains rapports qui, exemple, fusionneraient la région de la Capitale-Nationale avec la région de la Mauricie pour avoir deux types de députés, un député élu versus des députés de liste. J'aimerais savoir : Est-ce que l'importance de l'élu de proximité demeure, pour vous, importante?

Le Président (M. Ouellette) : M. Demers.

M. Demers (Jacques) : Je pense qu'on... je m'attendais de parler de choses financières. Mais, quand on nous parle de services de proximité, on ne peut pas être contre. Tu sais, ce qui est important, pour nous autres, c'est qu'il y ait des gens locaux qui nous représentent le mieux possible.

C'est une formule que je n'ai même pas regardée, là. Vous le présentez, on y répond. Oui, on est intéressés. De dire... Que les gens regardent des nouvelles structures, des nouvelles façons de faire, on l'a fait. Dans le monde municipal, il y a eu des fusions. Des gens se demandent si, dans ce monde-là, il va encore y en avoir, des fusions. Peut-être. Mais, quand on regarde les salaires qu'on se donne, dans le monde municipal, particulièrement à la FQM, si on mettrait la moyenne des mille et quelques municipalités, peut-être pas beaucoup qui seraient attirés. Ce n'est pas le salaire qui les attire dans ce milieu-là. Je pense que... Mais ça nous permet d'avoir de l'implication, d'avoir des gens qui sont locaux, c'est ça, de la proximité. Ce qu'on reproche aux instituts financiers de nous quitter, c'était ce lien-là qu'on veut aller chercher. Ça fait que, si vous avez une formule qui nous ramène ça, pour moi, il faut absolument la regarder.

M. Plante : Je vous reviens... Oui, c'est correct. Je vous reviens... Vous me parlez... Justement, au niveau des services financiers, on parlait de la proximité, tantôt... même mon collègue de Jonquière l'a bien mentionné, c'est qu'à l'époque, peu importe la caisse ou la banque, mais le banquier, c'était quelqu'un, un individu qui desservait un autre individu puis qui l'appelait par son prénom. Nous, chez nous, c'était M. Lefebvre, puis tout le monde le connaissait puis tout le monde... C'était facile. Tu voulais emprunter, tu l'appelais à 6 heures le soir chez eux, tu sais : Je peux-tu avoir un rendez-vous?, il disait : Viens prendre une bière, puis on réglait ça, ça prenait 10 minutes, c'était plus rapide. Là, on est à une autre époque.

Je veux juste revenir sur... Quand vous parlez des projets pilotes puis sur l'effort que vous êtes prêts à faire pour maintenir les services, ce qui est très louable, bien, quel est, selon vous... Parce que vous savez que le gouvernement n'a pas d'impact à jouer, n'a pas de contrôle ni sur les institutions financières que sur Desjardins, en tant que tel. Puis là on parle de Desjardins, mais tantôt je l'ai bien mentionné, parce que — ce n'est pas une chasse aux sorcières, là — c'est des pommes puis des oranges. C'est que Desjardins est déjà bien implanté dans nos régions parce qu'il est allé desservir une clientèle que les grandes banques ne sont pas allées desservir, là. Ça fait qu'il faut faire attention, parce que ce n'est pas un combat contre Desjardins, je pense, bien au contraire, parce que, la participation sociale de Desjardins, il l'a démontrée. Puis je pense qu'il n'y a aucun collègue ici ni aucun parmi vous qui lui reproche sa participation sociale dans nos petits milieux. Ce que vous voulez vous assurer, un peu comme moi puis, je pense, les autres collègues, c'est d'avoir toujours les services pour votre population.

Alors, jusqu'où vous êtes prêts à aller dans la compensation, dans l'aide, dans le partnership avec Desjardins ou autres pour pouvoir maintenir des services de proximité? J'aimerais avoir...

Le Président (M. Ouellette) : M. Demers.

M. Demers (Jacques) : Je vais commencer par le début. Vous avez absolument raison, ce n'est pas contre Desjardins. Puis moi, dans la MRC, chez nous, je suis préfet de la MRC de Memphrémagog, il y avait autant de banques que de caisses, dans ma MRC, ça fait qu'il y a autant de banques puis de caisses qui ont fermé, dans la MRC. Ça fait que quelqu'un qui me dit : C'est Desjardins qui ferme des choses, non, c'est les instituts financiers, présentement, qui font de la centralisation puis qui, selon eux... ils ont une décision dans ce sens-là, mais c'est généralisé. On n'attaque pas du tout de ce côté-là.

Ce qu'on est en train de faire, quand on parle d'outils puis on parle des projets pilotes, c'est d'amener des outils à nos gens. Il y a déjà, particulièrement chez Desjardins, des citoyens qui sont impliqués, ils sont sur des conseils d'administration, qui ont pris une façon de faire. Là, ce que ça permet, les discussions qu'il y a dans les derniers mois, c'est leur dire : Woups! Il y a encore une porte qui est différente, celle du monde municipal. On est prêts à travailler ensemble. Il y a des places que c'est déjà fait, mais il y en a qui ne l'ont pas fait, la communication a été hypermauvaise à certains endroits. Là, je pense que ça va nous obliger au moins une communication. Puis, les outils, là, ce n'est pas de les imposer, à la base, c'est de leur dire : Ça est disponible. Vous pouvez mettre à l'intérieur de vos hôtels de ville des guichets automatiques, vous pouvez partager des employés, il y a des guichets, pour le côté monétaire, qui peuvent s'installer, mais la décision va se prendre localement. Ce n'est pas nous qui allons leur dire quoi faire, mais c'est eux... Puis probablement qu'ils vont avoir des bonnes idées, autour de ça, puis qu'ils vont être capables de nous ramener plus que qu'est-ce qu'on leur amène. Puis c'est de là l'importance d'avoir une discussion.

Puis très intéressant, ce qui se passe ici aujourd'hui, là, parce qu'on voit que les services de proximité, c'est beaucoup plus large que le coût de guichet automatique, parce que la personne qui passe, ce qu'on n'explique peut-être pas beaucoup jusqu'à présent, c'est que, quand elle part pour faire 20, 30, 80 kilomètres, dans certains cas, aller-retour, là, il y a des chances qu'elle fasse son épicerie en même temps, qu'elle fasse le plein d'essence, qu'elle aille chercher... C'est pour ça qu'on dit : Ça effrite nos services de proximité. Si on se limite à dire : Ah! il nous manque 1 000 utilisateurs ou il nous manque... O.K. À ce moment-là, s'il y a des milieux...

Parce que votre question, à la base, c'était : Est-ce qu'ils vont être prêts jusqu'à mettre de l'argent? Ce sera leur décision, si localement ils disent, pour le garder : On est-u prêts... On investit, présentement, dans l'éducation, qui n'est pas notre domaine, mais je ne connais pas de municipalité qui n'est pas en train de mettre, avec la cour d'école, pour aider... Puis la plupart sont dans les fondations des hôpitaux. Ce n'est pas à nous autres d'être dans ce ministère-là, mais, quand arrive la fondation, on leur donne un coup de main puis on... Le monde municipal est dans tous les domaines. On est là pour les services de nos citoyens.

M. Plante : Ça va être juste un commentaire avant de céder la parole à mon collègue de l'Abitibi.

Le Président (M. Ouellette) : Ah! Bien, il n'y a pas de trouble. Bien, moi aussi, je voulais aller en Abitibi, mais je vais entendre votre commentaire, M. le député Maskinongé.

M. Plante : Parfait. Oui, bien, je voulais juste vous dire que c'est pour ça qu'il faut reconnaître et qu'on croit fermement au rôle d'élu de proximité, parce qu'il n'y a pas meilleur que vous pour déterminer les besoins qui sont chez vous. Et ça, je ne vous le dirai pas... jamais assez.

Je vais juste terminer... Comme vous dites, si on laisse la latitude à chacune des municipalités ou à chacune des MRC de pouvoir investir puis de choisir, bien là, on aura peut-être la bonne solution. Par contre, je pense qu'il faut avoir un message global aux institutions financières en disant : Bien, on est peut-être prêts à vous aider puis à s'investir pour nos citoyens, mais il faut aussi qu'ils soient prêts à déployer différents services pour servir les citoyens. Puis, tu sais, il pourrait y avoir des bornes d'accès Internet, qui n'est pas nécessairement un guichet, qui pourraient permettre aux personnes de le faire. Il y a plein d'autres solutions.

Alors là, je cède la parole à mon collègue d'Abitibi...

M. Soucy (Yvon) : Si je peux répondre, en fait, l'important...

Le Président (M. Ouellette) : Oui, vous pouvez répondre, M. Soucy.

M. Soucy (Yvon) : ... — merci — c'est de s'asseoir ensemble puis d'en discuter, puis les solutions vont être adaptées aux réalités de chaque région, là. Puis donc c'est ce qu'on veut faire. Puis, sur le fond, là, on comprend, là, la réalité de Desjardins puis les défis auxquels ils font face, mais, sur comment ça va se faire dans nos communautés, bien, on veut être en mesure de s'asseoir avec eux puis de trouver des solutions.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député d'Abitibi-Est.

• (18 heures) •

M. Bourgeois : Merci, M. le Président. Je vous écoutais parler, tout à l'heure, et puis je repensais aux présentations qu'on a eues précédemment, et je me rappelle de l'époque, quand sont arrivés les premiers guichets automatiques, tout le monde disait aux caissières : Vous allez perdre votre job, hein? Qu'est-ce qui va se passer dans l'évolution, là, de la technologie, puis tout ça? On avait peur du guichet, mais, dans le fond, on n'avait pas vu Internet qui s'en venait, parce que les guichets sont en train de perdre leurs jobs aussi et ils deviennent l'alternative secondaire à la situation parce que, dans le fond, ou bien on a le service ou on s'en va sur le Web, on s'en va sur Internet. Et, de ce côté-là, clairement, et, je pense, les interlocuteurs précédents l'on bien dit, même si on retournait tous, demain matin, auprès des institutions ou de la caisse pour faire des transactions à tous les jours... Comme quelqu'un m'avait déjà dit, à un moment donné, quand il y avait une évaluation de travaux pour des routes puis quand le ministère des Transports met des câbles, on va mettre quelqu'un qui va passer toute la journée juste pour augmenter le flux de trafic, là. C'est... L'enjeu est beaucoup plus profond que ça.

Et je suis d'accord avec mon collègue de Maskinongé, il n'y a personne de mieux placé que les municipalités que vous êtes, à proximité avec ces acteurs-là qui sont là, parce qu'il y en a qui sont là, puis je ne mets pas en question leurs convictions. Le problème, c'est que cette industrie-là transite avec la réalité, je dirais, qui dépasse largement les frontières du Québec, donc la notion de compétitivité. Et là ça va... ça vient toucher l'engagement, l'engagement envers votre population, envers les institutions que vous représentez. Et là, évidemment, il y a des discussions importantes qui doivent avoir lieu. Il y a tout le tissu socioéconomique qu'on doit regarder ou maintenir.

On parle des individus. Moi, je l'ai dit depuis le début, j'ai une grande préoccupation, parce qu'on dit, bon : Dépendamment, statistiquement, il y a 83 % qui sont autonomes sur le Web. Pour d'autres, c'est 56 %. Mais, ultimement, ceux qui n'ont pas cette facilité d'utilisation, qui ont besoin d'un accompagnement parce qu'ils n'ont pas nécessairement cette facilité-là avec l'utilisation des outils informatiques, même s'il y a Internet qui est disponible, ils ne sont pas capables de se servir d'Internet. Il ne faut pas penser, parce que demain matin j'ai le service sur ça, que je viens de régler le problème de tout le monde. Il faut comme cet équilibre-là, hein, de tenir compte de l'ensemble des acteurs, parce que, sinon, on va laisser combien, 12 %, 15 % de notre population, dire : Bien, arrangez-vous, on a réglé pour la majorité? Parce que c'est un peu ça que les institutions nous font, actuellement, dans ce dossier-là. Eux ont regardé en fonction de leur business, de leur modèle d'affaires, puis ils ont dit : Nous, bon an, mal an, on va en perdre au compte, mais on va le faire, le «move».

Puis je regarde dans ma région, vous l'aviez comme exemple, là, La Banque TD qui décide, à Malartic, de dire : Bien, merci, bonjour, hein, on va avoir une succursale pour l'Abitibi-Témiscamingue. Évidemment, pour les citoyens, bien là, c'est une réorganisation. S'il y a un autre service à proximité, ça peut aller. Mais, pour la communauté d'affaires, ça a un impact important. Puis je ne suis pas d'accord, moi, quand on me dit que, si c'est un petit milieu, de moins de 2 000 de population, comme... ça n'interférera pas. Ce n'est pas vrai, ça a un impact important. Et il faut trouver une façon de travailler.

J'ai apprécié, dans ce que Desjardins nous a présenté... puis je vois qu'il y a beaucoup d'ouverture à échanger avec vous autres. Mais, du côté du monde bancaire, est-ce que vous avez senti une ouverture de ce type-là ou plutôt une indifférence face à cette problématique-là?

M. Demers (Jacques) : On n'a pas eu de discussion directement, niveau banques, puis, oui, je pense que vous avez raison, ça dénote exactement... Je pensais au moins aussi les voir autour de la... Aujourd'hui, là, je ne comprends pas qu'ils ne soient pas là, tu sais, ils représentent quand même un pourcentage. Puis c'était Desjardins qui nous le montrait : le pourcentage qu'ils sont, au Québec, bien, c'est assez important au moins pour être autour de la table aujourd'hui, nous dire ce qu'ils vont faire, c'est quoi, leurs vues, où est-ce qu'on s'en va avec ça. Ils ne sont pas là.

Pour nous autres, aussi... Mais je suis content de voir que les députés qui sont présents, députés des régions, vous le vivez, ce qu'on vous dit là, on sait bien qu'on le dit à du monde qui le comprennent puis qui ont à le vivre. Mais on ne veut pas dire aux banques ou aux caisses qu'on ne croit pas où est-ce qu'ils s'en vont, mais on s'aperçoit, aujourd'hui, sur des faits... Quand on parle de 40 % des transactions qui se font encore en argent, pour moi, ça me parle, tu sais, c'est quand même... Ce n'est peut-être pas les sommes les plus élevées, mais c'est des transactions qui se font à tous les jours. On n'est pas à 2 % ou 3 %, puis dire : Tiens, on le fait parce qu'on a le goût de le faire de même, là, ce n'est pas ça. C'est assez important pour dire : On a encore besoin de ce service-là. On est peut-être en période de transition, mais essayons de bien la vivre, là. C'est ce qu'on demande.

M. Soucy (Yvon) : Mais, si je peux compléter, M. le Président, pour avoir écouté la présentation de l'association, tantôt, là, je pense qu'on est loin de l'approche de Desjardins, là, puis de l'approche de la main tendue puis de dire : On va travailler ensemble, on va essayer de trouver des solutions, comme le projet pilote dont on a parlé. Moi, je n'ai pas trouvé qu'il y avait beaucoup d'empathie, là, envers ce que vivent les petites municipalités, en tout cas, du moins, dans la présentation. Peut-être qu'il y en a, en réalité, là, mais, dans la présentation, je n'en ai pas senti, là.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Jonquière.

M. Gaudreault : Oui. Alors, merci, M. le Président. Merci beaucoup d'être ici. Puis je veux saluer tous les maires... j'allais dire «toutes les mairesses», mais elles n'ont pas pu se déplacer aujourd'hui, sûrement, mais je veux saluer tous les

maires qui sont ici et qui ont pris la peine de se déplacer. Je pense que... Je veux que vous sachiez que votre présence n'est pas inutile. Je veux que vous sachiez que de vous déplacer en grand nombre, ça envoie un signal très, très fort pour l'importance des services financiers de proximité de qualité dans les régions. Je veux vous rassurer de ça, là. Puis, moi, en tout cas, en ce qui me concerne, le message va passer très fort, dans ma formation politique, et on va transférer l'information à qui de droit.

Évidemment, vous comprenez que j'ai... j'allais dire «j'ai beaucoup aimé», mais c'est parce que ce n'est pas des bonnes nouvelles que vous nous dites, dans votre mémoire, alors je ne peux pas m'en réjouir. Je pourrais, d'un point de vue strictement partisan, dire : Super! ils clenchent le gouvernement, là-dedans, entre autres à la page 16 et 17, là, parce qu'on ne peut pas dire que les coupures dans les directions régionales, depuis 2014, n'ont pas eu d'effet. Ce n'est pas vrai, ça. Ça a eu des effets sur des emplois, vous les démontrez. Ça a eu des effets aussi sur la capacité des régions de prendre des décisions qui les concernent directement, au premier chef. Puis votre note économique du mois d'avril, vous le savez, j'ai eu l'occasion d'en parler en Chambre, allait également dans ce sens, allait également dans ce sens-là. Alors, ce que vous dites est très important.

Puis moi, je suis inquiet quand je vois, par exemple — bon, j'ai perdu mon téléphone, là... ah! il est là — quand je vois, par exemple, aujourd'hui, un candidat de la CAQ qui s'est annoncé et qui dit : «Ça n'aurait pas été complètement farfelu que j'aïlle avec le Parti libéral. Il s'est fait du bon travail là.» Ça, c'est celui qui est présenté comme un potentiel ministre des Finances d'un futur gouvernement de la CAQ, Eric Girard, alors que c'est justement un ministre des Finances du gouvernement libéral qui a fait les coupures dont vous annoncez ici aujourd'hui. Alors, c'est le temps que ça arrête, ça, puis qu'on passe à des gouvernements qui croient réellement en l'occupation dynamique du territoire, à des services proximité, des services de qualité dans nos régions, au Québec. Et c'est pour ça qu'on est ici aujourd'hui. Puis vous avez été extrêmement vocaux et forts pour demander une commission parlementaire, qu'on tient aujourd'hui, sur la question des services de proximité en région.

Tantôt, avec notre expert, M. Jean, j'essayais de comprendre quand est-ce qu'on tire la ligne. Quand est-ce qu'on la tire, la ligne? À un moment donné, on a dit : Ah! c'est les églises qui ferment. Bah! Ce n'est pas important, je veux dire, les gens pratiquent moins qu'avant. Bon, après ça, ça a été le magasin général. Après ça, ça a été les stations-services. Heureusement, au Québec, on a un modèle différent, avec les indépendants du pétrole, hein, les Pétroles RL, les Sonic, les Harnois de ce monde, les Crevier de ce monde, qui, eux, offrent des services pétroliers dans nos régions du Québec, parce que les Ultramar, là, les Esso et les autres grosses mégapoles n'iraient pas dans les régions du Québec. Ça, ça me fait penser aux banques qu'on a eues tout à l'heure, là, c'est un peu l'équivalent des... Heureusement, au moins, on a Desjardins. Après ça, bon, bien, ça a été les pharmacies, ça a été... ainsi de suite. Là, on dit : Ah! bien, c'est les services financiers, donc, ce ne sera pas pire, tu sais. Ça fait qu'à un moment donné on ne le sait plus, si c'est la baisse démographique qui fait qu'on perd des services ou si c'est la perte des services qui fait qu'on a une baisse démographique, les deux sont intimement liés. Le résultat, au net, c'est qu'on a une décroissance de la population puis une perte démographique puis on a des milieux qui se dévitalisent. Alors, ça, c'est le résultat.

Alors, moi, ce que je veux entendre de votre part, parce qu'on n'a pas beaucoup de temps... Puis nous autres, tantôt, on va se réunir en séance de travail à huis clos, puis là il va falloir qu'on arrive à des résultats puis à des recommandations. Puis là je regarde vos recommandations, il y en a six. Puis là vous êtes de gens qui êtes en politique municipale, vous savez comment c'est important, en politique, d'avoir le sens du temps, du timing, comme on dit en anglais. Bien là, il nous reste trois semaines, à toutes fins pratiques, nous autres, de travail parlementaire, là. Après ça, on finit les travaux parlementaires, on s'en va chacun dans nos circonscriptions, puis c'est, à toutes fins pratiques, la campagne électorale. Comment on peut avoir des recommandations les plus concrètes, les plus opérationnelles possible? Moi, écoutez, en tout respect, là, quand je vois : «Mettre en place un chantier national sur la pérennité des services de proximité en région», je suis bien d'accord avec ça, mais moi, je veux des recommandations concrètes, là, pour... Avant l'élection, comment on est capables d'essayer de partir la machine le plus tôt possible, là?

Alors, j'aimerais ça vous entendre un peu plus là-dessus pour nous aider à... parce que c'est vous autres qui êtes derrière cette commission-là qu'on tient aujourd'hui. Puis je ne veux pas prendre trop de temps, parce que je veux vous laisser le temps de parler, mais aidez-nous à vous aider à identifier des solutions les plus concrètes possible. Et je veux vous amener sur une piste, entre autres, qui est celle de Postes Canada, là, le service banque postale, je ne sais pas trop comment l'appeler, là, qui pourrait être un genre de lieu concentré dans tous les petits bureaux de poste, dans les municipalités du Québec, où on aurait du service postal, on pourrait avoir du conseil financier, on pourrait avoir Internet pour les gens qui n'en ont pas à la maison, on pourrait avoir, peu importe, là, des gens qui sont à la SADC, qui sont dans le feu CLD, parce qu'encore une fois les libéraux les ont coupés. Comment on pourrait essayer de concentrer un peu plus... Bon, voilà. Donc, aidez-nous à vous aider avec des résolutions concrètes.

Le Président (M. Ouellette) : M. Demers. En huit minutes.

• (18 h 10) •

M. Demers (Jacques) : O.K. J'avais le goût d'essayer de voir si, du côté d'Étienne, parce que quand même toutes les études...

C'est sûr que, oui, on a l'intention... Postes Canada, M. Cormier lui-même disait avoir fait déjà une approche dans le passé de ce côté-là. Ça ne doit pas être farfelu, s'ils y ont déjà pensé. Il ne semblait pas y avoir de l'ouverture, mais des fois, avec le temps, ça change.

Quand on parle de protocole en se disant... c'est peut-être une chose rapidement à mettre en place aussi, les protocoles, pour dire : Avant de fermer, là, on peut-u se parler? Y a-tu un minimum, dans ce sens-là qu'on est capables... On

n'est pas, là, à imposer des choses, on est là pour trouver des solutions. On ne voudrait plus qu'il y en ait, de fermetures comme celles qu'Yvon nous expliquait. Je pense que ça fait déjà partie...

Je pense que je passerais à Étienne ou... Yvon, tu étais prêt, excuse, là, je...

Le Président (M. Ouellette) : Yvon... Bien, ce n'est pas Yvon, mais c'est M. Soucy, là, parce qu'on a essayé de faire parler de M. Grand-Maison, mais... Oui, M. Soucy.

M. Soucy (Yvon) : ...d'une pierre deux coups, là, parce qu'on le sait, heureusement il y a un moratoire, parce qu'il y aurait beaucoup plus de bureaux de poste de fermés, là. Donc, ça pourrait peut-être permettre d'assurer la pérennité, en jumelant des services. Puis le protocole, bien, ça éviterait ce qu'on a vécu chez nous, là, qui ne se fera probablement plus, là, je suis sûr que ça ne se fera plus, mais ça éviterait ça. Puis, l'Internet, s'il vous plaît, là, dotez le Québec d'Internet haute vitesse partout puis le plus rapidement possible, là.

Puis là je vais laisser Étienne compléter.

Le Président (M. Ouellette) : Bon, votre nom, s'il vous plaît, pour...

M. Grand-Maison (Étienne) : Oui. Étienne Grand-Maison, conseiller politique à la FQM.

C'est évident qu'à court terme il y a des solutions qui sont mises dans les recommandations, dont Postes Canada et le protocole de fermeture. Ce qu'on a essayé de souligner aujourd'hui, c'est qu'il y avait un enjeu plus important qui était la centralisation des emplois et des services vers les grands centres. Et ça, c'est évident que, pour nous, ça va être un enjeu électoral, ça va être un enjeu qu'on va mettre de l'avant et qu'on veut faire ressortir dans les prochains mois, dans le prochain gouvernement. Donc, oui, il y a des solutions à mettre à court terme, mais c'est une solution à long terme qu'il nous faut dans ce cas-ci.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Jonquière.

M. Gaudreault : Oui. La question du protocole, c'est votre recommandation n° 3 : «Inciter des institutions financières opérant au Québec à adhérer à un protocole de fermeture de points de service.» Bon, là, on fait appel à des gens qui sont dans le privé, soit des banques ou soit le Mouvement Desjardins. Comment le gouvernement du Québec... Quand vous dites «inciter les institutions financières», vous nous... ce serait dans la loi sur l'occupation dynamique du territoire, ce serait dans des politiques? Parce que, là, moi, j'essaie de trouver le lien, là. Je ne peux pas dire, dans une recommandation : Il faudrait que les institutions financières privées signent des protocoles avec les municipalités, ça reste un voeu pieux. Alors, comment on peut essayer de twister ça, là, pour que ça interpelle le gouvernement du Québec?

Le Président (M. Ouellette) : M. Grand-Maison.

M. Grand-Maison (Étienne) : C'est un voeu pieux, peut-être, mais qui s'est fait à l'international. Lorsqu'on regarde au Royaume-Uni, en Australie, les institutions bancaires là-bas ont signé des protocoles de fermeture. Donc, il n'y a pas... il n'y a aucune obligation légale à ce niveau-là. Ils se sont mis ensemble, le gouvernement a été un peu le porteur de ce projet-là et a dit : On va signer un protocole que vous allez suivre.

Est-ce que c'est une solution magique? Est-ce que ça règle tout? Non, mais on a vu qu'il y a des normes qui ont été mises en place qui font en sorte que ces fermetures-là se font mieux puis il y a un meilleur accompagnement, donc...

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Jonquière.

M. Gaudreault : O.K. Sur la collaboration avec Postes Canada, vous souhaiteriez que, par exemple, l'Assemblée nationale ou le gouvernement du Québec... Parce que Postes Canada, c'est fédéral, là. Moi, je l'aurais, la solution, là, ce serait juste un gouvernement, là, mais là on n'en est pas là, là.

Le Président (M. Ouellette) : ...si c'est applicable d'ici au 1er octobre.

M. Gaudreault : Vous n'êtes pas supposé vous prononcer là-dessus, M. le Président.

Alors, comment je peux essayer... Ce serait que l'Assemblée... que le gouvernement du Québec demande au gouvernement fédéral de dire à Postes Canada de s'asseoir avec les municipalités?

M. Demers (Jacques) : Bien, si je ne me trompe pas, les banques aussi, c'est fédéral.

M. Gaudreault : Oui.

M. Demers (Jacques) : Il y a peut-être un lien, il y a peut-être quelque chose de ce côté-là qu'on peut travailler, là, parce que je pense que, dans nos villages... Puis déjà Postes Canada a quand même accepté que les bureaux de poste, à plusieurs endroits, se retrouvent dans des dépanneurs, se retrouvent à différents endroits. On dit : Bon, bien, tant qu'à les avoir sur place... Il me semble qu'il y a une piste là.

Puis présentement il y a un gel, mais un gel jusqu'à quand, de ce côté-là? Moi, je pense qu'on est peut-être mieux de se préparer puis, un peu comme M. le député disait tantôt, essayer d'être positifs, et non pas à réagir dans quelque temps puis dire : Woups! Ça va bien mal! On a une chance de travailler, là.

Le Président (M. Ouellette) : M. le député de Jonquière.

M. Gaudreault : Je comprends que ce qui a attiré notre attention, pour qu'on soit ici aujourd'hui, c'est la question de l'accessibilité à de l'argent comptant. Je ne nie pas ce problème-là, c'est un problème important. Mais, quand on se met à regarder ça un petit peu plus, bien, finalement c'est aussi l'accès, par exemple, on le disait, à un gérant de caisse ou à un banquier qui va aider pour avoir un prêt hypothécaire, pour avoir un prêt pour la commercialisation d'un produit d'une jeune entreprise, bon, alors, c'est beaucoup plus large. Alors, comment vous articulez ça? Comment... Est-ce que vous êtes d'accord si on élève l'hélicoptère puis on dit : La question des services financiers, c'est une question, au fond, de la capacité d'un territoire à prendre son propre développement en main?

Des voix : ...

Le Président (M. Ouellette) : On va où?

M. Demers (Jacques) : Dans le fond, quand on... Oui. Dans le fond, quand on embarque au niveau financier, on sait déjà que c'est tout centralisé. J'en ai une couple, d'entreprises, si je veux faire affaire, ce n'est pas avec la caisse chez nous, c'est au niveau régional. Il n'y en a plus, là. Pour les gens qui pensent encore que, dans nos caisses locales, on peut avoir le service pour nos entreprises, ce n'est plus à cet endroit-là. Je ne sais pas le nombre qu'il y a au Québec, mais, d'après moi, ça doit ressembler à un endroit par région, à peu près. C'est ça, ce qu'ils appellent les CFE, là, ça se retrouve à ce niveau-là. On l'a déjà échappé, ce morceau-là, c'est dommage. Je suis tellement d'accord avec plusieurs qui en ont parlé tantôt, la proximité, le lien qu'on avait avec ces gens-là, l'impact qu'il y avait réellement avec nos entreprises, le développement de nos collectivités. Là, ce qu'il nous reste, c'est les autres morceaux, qu'on se dit : Bon, bien, si on peut les tenir puis on peut leur prouver que c'est important, peut-être qu'un jour on pourrait réussir la décentralisation.

M. Gaudreault : O.K. Donc, quand on pense à des partenariats comme avec Postes Canada ou avec, par exemple, même des municipalités, qui pourraient rendre à disposition des institutions financières des locaux, ainsi de suite, ce serait peut-être pour, justement, avoir une relation de proximité avec quelqu'un, qui pourrait rencontrer tel agriculteur qui veut confier la relève à son fils ou à sa fille, puis ainsi de suite, là, au lieu de faire un 30, 50 kilomètres. Donc, ce que je comprends, c'est que vous n'êtes pas contre qu'on sorte juste de l'accès à de l'argent comptant mais qu'on élabore plus globalement sur les services financiers.

M. Demers (Jacques) : Vous avez absolument raison. C'est pour ça que tantôt on parlait d'une des données, là. Ça n'a peut-être pas l'air gros, pour certaines personnes, mais 13 % de moins de petites entreprises, quand les instituts financiers quittent... Puis, selon le chercheur, c'est basé exactement là-dessus. Puis, la proximité, le lien que les gens ont, bien, quand tu vas à différentes activités communautaires, quand tu as la chance de rencontrer le gérant, le directeur, bien, il y a des chances que tu en discutes puis qu'il te trouve des possibilités. Il ne faut pas l'oublier, ce côté rationnel là. On parle trop souvent de nos cellulaires puis de notre Internet, puis tout ça, mais en entreprise on veut souvent parler à des gens, on veut comprendre des choses, puis, les chiffres, là, il faut s'en parler, il faut rencontrer les personnes pour pouvoir développer. Puis on parle souvent de jeunes qui commencent, à ce moment-là, dans ces petites entreprises là, ils ont besoin d'être accompagnés. Il ne faudrait pas que cet accompagnement-là se trouve trop loin de chez eux, parce qu'on va en échapper qui seraient probablement excellents.

Le Président (M. Ouellette) : Merci, M. le député de Jonquière. Monsieur...

M. Gaudreault : Oui, bien, moi...

Le Président (M. Ouellette) : Oh!

M. Gaudreault : Pardon?

Le Président (M. Ouellette) : Merci.

M. Gaudreault : Ah! C'est fini?

Le Président (M. Ouellette) : Bien oui. M. le député d'Arthabaska.

M. Lefebvre : Merci, M. le Président. Merci beaucoup à vous tous d'être là. Très heureux de voir tous les gens du monde municipal. Dans une autre vie, j'ai eu le privilège aussi d'exercer ces fonctions-là du côté de Victoriaville.

On l'a dit, tout le monde est d'accord, là, on est à un tournant puis on a besoin d'une période de transition. C'est ce qu'on disait cet après-midi avec les gens de Desjardins et les gens des banques. Et je pense qu'on a quand même plusieurs

pistes de solution qui ont été amenées, là, que ce soit à l'intérieur de l'hôtel de ville, que ce soit à l'intérieur de la quincaillerie, du dépanneur, du poste à essence, de quelle façon il pourrait y avoir un partenariat avec la caisse, offrir un certain montant à la personne du dépanneur pour offrir les services; même si elle n'achète pas de bien, qu'il y ait un montant qui soit remis au propriétaire. Je pense que vous avez travaillé de ce côté-là. Et ça, ce bout-là, là, moi, je vous le dis, je pense que ça vous appartient, à faire ce partenariat d'affaires là avec Desjardins et du côté des banques également, de trouver des projets pilotes, des exemples, puis de trouver c'est lesquels qui sont les mieux pour qu'on puisse mettre en place dans nos régions.

Le partenaire d'affaires que moi, je pense que le gouvernement... et je dis «je pense» et je suis persuadé, c'est avec Internet haute vitesse et réseau cellulaire. Ça, je suis persuadé. Et ce partenariat-là d'affaires doit se faire avec vous et nous, le gouvernement, pour qu'on puisse également développer l'accès au réseau cellulaire et Internet haute vitesse partout en région. Guy Cormier, tantôt, nous l'a confirmé, je le relis : «Comment se fait-il qu'en 2018 Internet haute vitesse n'est pas disponible dans toutes les régions du Québec?» M. Cormier l'a dit. M. Bruno Jean, professeur émérite, Département sociétés, territoires et développement, titulaire de la chaire de recherche du Canada en développement durable...
• (18 h 20) •

Une voix : ...

M. Lefebvre : Du Canada, exactement.

Une voix : Moi, j'aime ça.

M. Lefebvre : Moi aussi, j'aime ça. Et, si vous venez dans mon bureau, vous allez voir le drapeau du Québec et du Canada, dans mon bureau, dans tous mes bureaux.

M. Jean nous dit exactement les mêmes lignes que j'utilise en période de questions, c'est-à-dire que c'est la même chose, aujourd'hui, Internet haute vitesse, que l'électrification à l'époque. On en est là, aujourd'hui, on se doit d'avoir Internet haute vitesse partout au Québec. Et je vous le dis, il y a des gens qui nous écoutent, c'est un engagement que la CAQ prend, de développer le réseau Internet et cellulaire partout au Québec le plus rapidement possible. Et ça, ce n'est même plus... ça ne devrait même plus faire partie de la politique, ça devrait être un engagement commun, de le faire. Et ça, je vous le dis, on va le faire.

Et, quand on dit qu'il y a des gens qui prennent des choix politiques, bien, s'il y en a un pour lequel je suis ici, à Québec, c'est celui-là. Puis je serai satisfait la journée où est-ce que la dernière personne sera branchée, au Québec. C'est un engagement formel. Puis, je vous le dis, pour moi, c'est inconcevable qu'on n'en soit pas là.

Alors, j'aimerais vous entendre sur le fonctionnement, présentement, justement, du volet de Québec branché. Comment voyez-vous, présentement, la façon de procéder du programme?

Le Président (M. Ouellette) : Ah! On va aller à M. Émond?

M. Émond (Patrick) : Oui.

Le Président (M. Ouellette) : Bon, bien, vous présenter, M. Émond.

M. Émond (Patrick) : Bonsoir. Patrick Émond, directeur des politiques à la Fédération québécoise des municipalités.

Bien, Québec branché, comme on l'a mentionné tantôt, ça a été intéressant, la dernière vague, près de 100 000 foyers qui vont pouvoir être branchés, mais il en reste encore 240 000 à brancher.

M. le député, tout à l'heure, a mentionné qu'il y avait des projets intéressants supportés par des MRC, des municipalités, là, qui visent à faire l'installation de la fibre optique. Ça, c'est vraiment intéressant, ces modèles-là où des municipalités sont impliquées comme acteurs de développement dans leurs collectivités, parce que ce n'est pas tout, de brancher des foyers ou d'installer la fibre optique, c'est aussi de faire en sorte de détenir les moyens technologiques, faire en sorte qu'on peut permettre à notre communauté d'aller encore plus loin au niveau des possibilités qu'offre l'Internet, le numérique, parce que, oui, on veut desservir les citoyens, mais on veut aussi... en sorte que nos entreprises, nos commerces puissent disposer de la technologie, on veut aussi que la municipalité, la MRC puissent développer aussi des plateformes numériques pour mieux desservir les citoyens, offrir des services via l'Internet, donc aller au-delà du site Internet, là, faire des transactions. Donc, pour ça, il faut détenir la technologie. Puis on pense que... Tout à l'heure, M. Demers a parlé d'une vision. Il faut que le Québec soit doté d'une vision où est-ce qu'on va faire en sorte que...

Aujourd'hui, il y a une annonce concernant l'économie numérique, là, un genre de pôle à Montréal. Pourquoi qu'on n'aurait pas pu établir ce pôle-là ailleurs qu'à Montréal? Le numérique, là, c'est... il n'y a pas de distance, donc on devrait être capable de localiser un pôle au niveau du commerce numérique à n'importe quel autre endroit au Québec qu'à Montréal.

M. Lefebvre : Et une des recommandations, je pense, que la FQM devrait faire, c'est également... Lorsque le gouvernement passe, présentement, avec Québec branché, puis que la municipalité n'est pas couverte au complet parce que justement on laisse la personne au bout du 10e rang parce qu'elle est trop loin puis le coût pour aller le brancher est trop important, alors on va se concentrer au coeur du village, bien... Je vous donne un exemple, là. Chez nous, j'ai une municipalité qui a refusé la subvention parce que la subvention, elle avait été donnée à une compagnie... La compagnie a fait la demande, elle est venue voir la municipalité, elle a dit : Est-ce que vous acceptez qu'on vous couvre une partie au niveau réseau cellulaire, mais on va juste couvrir le coeur du village, puis toutes les périphéries autour ne seront pas couvertes parce que ce

n'est pas payant pour l'entreprise. Ça fait que la municipalité a refusé à l'unanimité la subvention, parce qu'on ne couvre pas l'ensemble du territoire. Puis ça, c'est la première chose. Quand on va passer, on se doit de couvrir chacune des personnes qui font partie de cette municipalité-là. Je ne peux pas comprendre qu'on le fasse en trous de fromage. Pour moi, ça, c'est inacceptable. Et ça, c'en est une, façon, présentement, que Québec branché fonctionne. Puis présentement, quand on est au coeur du village, pour les compagnies de réseau cellulaire, c'est payant parce qu'il y a des maisons à tous les 100 pieds, c'est payant. Où est-ce que le gouvernement devrait intervenir, c'est justement quand il y a quelqu'un au bout de deux kilomètres, qu'il y a juste une personne. Là, le gouvernement se doit d'intervenir puis de payer, de subventionner, parce que... pour dire que nous, comme gouvernement, on n'accepte pas que cette personne-là ne le soit pas, mais on comprend que, pour le fournisseur Internet, lui, ce n'est pas payant, alors nous, on va intervenir et on va subventionner pour aller brancher cette personne-là. Mais, quand, pour le fournisseur de réseau Internet, à l'intérieur d'une même superficie, pour lui, c'est payant, bien, ce n'est pas là que le gouvernement doit intervenir.

Ça fait que, moi, ça, pour moi, là, je vous le dis, là, puis je vous regarde dans les yeux, c'est, pour moi, primordial, puis j'en prends un engagement au nom de mon parti politique.

M. Soucy (Yvon) : M. le Président...

Des voix : ...

Le Président (M. Ouellette) : Oui. Ça va bien, là. M. Soucy.

M. Soucy (Yvon) : Le problème est là. Ce qui n'est pas couvert, actuellement, c'est parce que les fournisseurs, là, jugent que ce n'est pas rentable de le couvrir.

Puis là, quand je vous faisais état de l'étude, là, qu'on a fait faire, puis je l'ai parcourue en diagonale parce qu'on vient tout juste de la recevoir, hein, puis... seulement que pour la MRC de Kamouraska, 23,5 millions pour couvrir à 95 %, Internet haute vitesse, notre population puis ajouter six tours à cellulaire, pour couvrir presque à 100 % notre population avec la couverture cellulaire, bien, écoutez, on n'est pas dans le montage financier puis... mais comment... Nécessairement, ça va... le gouvernement devra être au rendez-vous, les gouvernements devront être au rendez-vous. Il y a des programmes, bien, écoutez, je pense qu'on appliquera, là, mais il y a un effort à faire, il y a un effort qui est considérable à faire.

M. Lefebvre : Et c'est là que je vous dis qu'on doit travailler en partenaires d'affaires, le gouvernement provincial, le gouvernement fédéral et le gouvernement des municipalités. Alors, si on travaille les trois ensemble dans ce même objectif là avec un plan... Tantôt, on a parlé de plan, vous dites : On n'a pas, présentement, de plan, là, ça en prend un, plan d'affaires des municipalités, du gouvernement du Québec et du gouvernement fédéral. Et, en travaillant tous les trois ensemble, je suis persuadé qu'on peut réussir un projet comme celui-là. Et ça va être un projet d'une collectivité, puis on va en parler encore dans 40, dans 50 ans.

M. Demers (Jacques) : Je fais présentement une tournée au niveau du Québec, des différentes régions, puis l'Internet, c'est incroyable, là, mais c'est partout, on n'a plus à se cacher.

Peut-être une petite blague de ce côté-là. Moi, chez nous, il y a deux, trois ans, on avait eu des problèmes de verglas importants, les routes barrées. Dans les petites communautés, bien, c'est le maire qui prend la chain-saw pour couper les branches puis ouvrir les chemins. Mais, quand j'ai vu des citoyens, là, tu sais, venir me rejoindre, j'étais en train de couper les branches, l'affaire qu'ils avaient plus de besoin, eux autres là, là, c'était Internet, ce n'était même pas de sortir de la route. Il dit : Oui, ça ne presse pas, ça va fondre, ça va passer. Ils sont tout équipés, même s'il n'y a pas d'électricité, pour... un petit poêle au bois dans le coin, tu sais, le monde, ils sont capables de s'arranger. Mais ils n'avaient pas Internet, puis ça, ça les dérangeait tellement! Ça fait que je fais comme : O.K., quand on parle de priorités, là... Puis c'est chanceux parce que... probablement un des seuls secteurs chez nous qui l'ont. C'est peut-être pour ça qu'ils savent c'est quoi quand ils en manquent, là.

Le Président (M. Ouellette) : Merci, M. Demers, M. Jacques Demers, président de la FQM, M. Yvon Soucy, M. Patrick Émond, M. Étienne Grand-Maison. Merci d'être venus déposer aujourd'hui. Merci à tous les maires présents. Et, comme disait M. le député de Jonquière, je pense que votre présence est très appréciée aussi.

Mémoire déposé

Sur ce, avant de conclure les auditions, je vais déposer les mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus, à savoir la Coalition des associations de consommateurs du Québec.

Juste vous rappeler que la présentation de M. Cormier et la présentation de M. Prud'homme sont publiques, elles sont sur le site de l'Assemblée. Donc, pour tous les gens qui ont suivi nos travaux aujourd'hui et qui sont intéressés à aller voir plus avant ce qui s'est discuté, ce sera disponible publiquement. Je vous remercie.

La commission va suspendre ses travaux, le temps que je vide ma salle, parce qu'on a une séance de travail pour terminer notre mandat. Merci.

(Fin de la séance à 18 h 29)