

L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DE PROXIMITÉ EN RÉGION



L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DE PROXIMITÉ EN RÉGION



LES COLLABORATEURS DE LA COMMISSION DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

SECRETARIAT DE LA COMMISSION

M^{me} Sarah-Émilie Duplain

M^{me} Afiwa Gbonkou

M^{me} Anik Laplante

M^{me} Sabine Mekki

SERVICE DE LA RECHERCHE

M. Samuel Houngué

Pour tout renseignement complémentaire sur les travaux de la Commission de l'aménagement du territoire, nous vous prions de vous adresser au service des commissions.

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires, 3^e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

Téléphone : 418 643-2722
Sans frais : 1 866 337-8837

Courrier électronique : cat@assnat.qc.ca

Ce document est mis en ligne dans la section « Travaux parlementaires » du site Internet de l'Assemblée nationale : assnat.qc.ca.

Dépôt légal – juin 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN (Imprimé) : 978-2-550-81564-8
ISBN (PDF) : 978-2-550-81565-5

LES MEMBRES ET AUTRES DÉPUTÉS AYANT PARTICIPÉ

M. Ouellette (Chomedey), président

M^{me} Léger (Pointe-aux-Trembles), vice-présidente

M. Bourgeois (Abitibi-Est)

M. Chevarie (Îles-de-la-Madeleine)

M. Gaudreault (Jonquière)

M. Hardy (Saint-François)

M. H. Plante (Maskinongé)

M. Laframboise (Blainville)

M. Rousselle (Vimont)

M. Lefebvre (Arthabaska)

M. Nadeau-Dubois (Gouin)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	1
Première partie : Contexte	3
Deuxième partie : Travaux de la Commission	6
Troisième Partie : Observations, conclusions et recommandations.....	13
Annexe I : L'évolution des points de services financiers de proximité en région dans d'autres pays	15
Annexe II : Les solutions adoptées en matière d'offre de services financiers de proximité dans d'autres pays.....	16

INTRODUCTION

Le 15 mars 2018, en vertu de l'article 149 du Règlement de l'Assemblée nationale sur proposition du député de Jonquière, la Commission de l'aménagement du territoire s'est donné le mandat d'initiative portant sur la problématique de l'accès aux services financiers de proximité en région.

Le but du mandat était de permettre aux intervenants de faire connaître l'état des lieux et leurs positions relativement à la problématique des services financiers en région tout en éclairant les membres de la Commission sur la situation à l'extérieur du Québec.

Pour remplir son mandat, la Commission a décidé de tenir des consultations particulières et des auditions publiques. Celles-ci ont eu lieu le 14 mai 2018. Trois entités et un expert ont été invités. Les trois organismes ont déposé un mémoire. Un organisme non invité, la Coalition des associations de consommateurs du Québec, a également déposé un mémoire. Voici les personnes qui représentaient les témoins entendus.

Pour le Mouvement Desjardins

- Monsieur Guy Cormier, président et chef de la direction
- Monsieur Éric Lachaine, premier vice-président, Réseau des caisses et services aux membres et clients
- Monsieur Hubert Thibault, vice-président aux affaires institutionnelles
- Madame Isabelle Garon, vice-présidente, Coopération et soutien aux dirigeants

Pour l'Association des banquiers canadiens

- Monsieur Éric Prud'homme, directeur général, Direction du Québec

Pour son expertise

- Monsieur Bruno Jean, professeur émérite, Université du Québec à Rimouski (Visioconférence)

Pour la Fédération québécoise des municipalités

- Monsieur Jacques Demers, président
- Monsieur Yvon Soucy, premier vice-président
- Monsieur Patrick Émond, directeur de recherche et politique
- Monsieur Étienne Grand-Maison, conseiller politique

Le présent rapport est divisé en trois parties. La première décrit la problématique des services financiers de proximité en région et l'évolution des points de service et des guichets automatiques au Canada et au

Québec au cours des cinq dernières années. La deuxième partie résume les travaux de la Commission, soit le compte-rendu des auditions. La troisième partie présente les observations, les conclusions et les recommandations de la Commission. Deux annexes présentent la situation dans d'autres pays.

PREMIÈRE PARTIE : CONTEXTE

LA NUMÉRISATION DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES ET LEURS CONSÉQUENCES

Depuis quelques années, les institutions financières numérisent leurs opérations et leurs relations avec les clients, grands ou petits, institutionnels ou particuliers. Dans le secteur des particuliers, l'utilisation des guichets automatiques est maintenant suivie des transactions sur Internet et sur les appareils mobiles. Ainsi, de nos jours, presque toutes les transactions financières peuvent se faire virtuellement. Par conséquent, l'argent liquide devient de moins en moins nécessaire, une part grandissante des échanges financiers et des relations entre les parties se dématérialisent, et on assiste à la fermeture de points de service et de guichets automatiques.

Dans les centres urbains, les fermetures s'expliquent notamment par l'adaptation de la plupart des utilisateurs aux nouveaux modes de transaction et par l'économie de temps que cela leur procure. Dans les régions rurales ou éloignées, elles se justifient surtout par la non-rentabilité des points de service. Dans ces régions, les personnes qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser les services numériques se retrouvent donc sans services financiers de proximité. En outre, le manque d'infrastructures (ordinateur, Internet haute vitesse, réseau mobile, etc.) empêche souvent les citoyens capables de tirer parti des technologies émergentes de le faire.

LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES AU CANADA ET AU QUÉBEC

Le Canada compte plusieurs banques, dont cinq grandes présentes partout au pays, et deux moins grandes, surtout connues au Québec. De plus, il y en a une douzaine de moindre importance, principalement actives dans les autres provinces, des coopératives financières régionales ainsi que des filiales de banques étrangères.

Les cinq plus grandes banques sont : la Banque Royale du Canada (RBC), la Banque Toronto-Dominion (TD), la Banque de Nouvelle-Écosse (Banque Scotia), la Banque de Montréal (BMO) et la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC). Ces banques sont exploitées à titre de conglomérats internationaux qui possèdent et exploitent des filiales dans d'autres pays. Les deux banques surtout actives au Québec sont la Banque Nationale du Canada et la Banque Laurentienne du Canada. Toutes ces banques ont une charte fédérale.

Les coopératives financières comprennent, entre autres, le Mouvement Desjardins, une fédération de caisses populaires ou de caisses d'économie présentes au Québec et en Ontario¹. Sa taille est plus importante que celle des deux banques québécoises.

L'ÉVOLUTION DES SUCCURSALES BANCAIRES, DES CAISSES POPULAIRES ET DES GUICHETS AUTOMATIQUES AU CANADA

Le tableau 1 qui suit illustre l'évolution des succursales bancaires et des caisses populaires Desjardins au cours des cinq dernières années. Selon l'institution concernée, les données se rapportent à sa présence au Canada, au Québec ou dans le monde. Le tableau révèle notamment que le nombre de succursales Desjardins a diminué de 20 % au Québec et en Ontario, que le nombre de succursales de la Banque Nationale du Canada a diminué de 5 % et de 2 % respectivement au Canada et au Québec, et que celui de la Banque Laurentienne a diminué de 34 % au Canada.

Tableau 1 : Variation du nombre de succursales ou de caisses des institutions

	2012	2017	Variations	
			Nombre	Pourcentage
Groupe Banque TD (Québec)	120	132	12	10%
Desjardins (Québec et Ontario)	1294	1032	-262	-20%
Banque Nationale du Canada (Canada)	451	429	-22	-5%
Banque Nationale du Canada ¹ (Québec)	339	331	-8	-2%
Banque Laurentienne (Canada)	157	104	-53	-34%
Banque de Montréal (Canada)	930	926	-4	0%
Banque Royale (Monde)	1361	1376	15	1%
Banque Canadienne Impériale de Commerce (Monde)	1102	1076	-26	-2%
Banque Scotia (Monde)	3123	3003	-120	-4%

Source : données compilées par Les Affaires.

¹ Données fournies par la Banque Nationale du Canada et couvrant la période allant de 2013 à 2017.

¹ Il y a aussi les caisses populaires acadiennes présentes au Nouveau-Brunswick et partenaires des caisses populaires Desjardins.

Le tableau 2 présente l'évolution des guichets automatiques des institutions au Canada, au Québec ou dans le monde. Desjardins a retiré 18 % de ses guichets, la Banque Laurentienne, 20 %, la Banque Royale, 9 %. Les autres banques ont augmenté les leurs.

Tableau 2 : Variation du nombre de guichets automatiques des institutions

	2012	2017	Variations	
			Nombre	Pourcentage
Groupe Banque TD (Québec)	245	473	228	93%
Desjardins (Québec et Ontario)	2507	2049	-458	-18%
Banque Nationale du Canada (Canada)	923	931	8	1%
Banque Nationale du Canada ¹ (Québec)	801	806	5	1%
Banque Laurentienne (Canada)	426	341	-85	-20%
Banque de Montréal (Canada)	2596	3315	719	28%
Banque Royale (Monde)	5065	4630	-435	-9%
Banque Canadienne Impériale de Commerce (Monde)	3433	3794	361	11%
Banque Scotia (Monde)	7341	8140	799	11%

Source : données compilées par Les Affaires.

¹ Données fournies par la Banque Nationale du Canada et couvrant la période allant de 2013 à 2017.

DEUXIÈME PARTIE : TRAVAUX DE LA COMMISSION

Les travaux de la Commission ont consisté à entendre les quatre témoins invités.

Le Mouvement Desjardins

Le président-directeur général du Mouvement Desjardins, M. Guy Cormier, explique les trois principes qui guident les actions de l'entreprise coopérative : l'intérêt des membres et clients, la création de richesse et une gouvernance démocratique. En 2017, le Mouvement comptait 45 550 employés. Son actif était de 275,1 milliards. Il a réalisé des surplus de 2,1 milliards de dollars et retourné 320 millions de dollars aux membres et à la collectivité. Il a lancé le Fonds des régions, un fonds de 100 millions de dollars destiné à soutenir des projets en région pendant trois ans. En mai 2018, une centaine de projets ont déjà été financés pour un total de 29 millions de dollars.

M. Cormier fournit des données sur la présence de l'entreprise coopérative au Québec : 957 points de service contre 1 062 pour l'ensemble des sept grandes banques; 68 % des points de services sont situés dans les régions. En outre, 30 % des points de service sont situés dans les zones à faible densité de population² qui comptent pour 4 % de la population du Québec. Selon M. Cormier, le taux moyen de présence des principales banques est de 1,5 %.

L'invité illustre les changements d'habitudes de consommation de ses membres auxquels il doit s'adapter. Alors qu'en 2001 les transactions aux comptoirs avec caissiers, aux guichets automatiques et celles réalisées en mode autonome étaient respectivement de 12 %, de 31 % et de 57 % dans l'ensemble des caisses, en 2017, ces proportions sont respectivement de 2 %, 7 % et 91 %. Malgré tout, Desjardins a décidé de maintenir 2 000 guichets automatiques et près de 1 000 points de service ouverts. Dans ce contexte, les opérations sont parfois effectuées à des coûts difficilement justifiables pour l'ensemble des membres.

Par ailleurs, sa plus grande présence en région fait supporter au Mouvement un surcoût de 12,8 % par rapport à ses concurrents. Surcoût qu'il assume tout en demeurant concurrentiel. En effet, l'institution doit être compétitive, rentable et bien capitalisée pour pouvoir emprunter sur les marchés de capitaux afin de financer ses activités. Les réserves servent à assurer cette capitalisation. Selon M. Cormier, même, de son vivant, Alphonse Desjardins prêchait déjà pour des réserves fortes comme assises de la confiance en la solidité et la performance des caisses. En conformité avec ce principe, il aurait ainsi fermé 47 des 187 caisses populaires créées entre 1900 et 1920.

Dans leurs échanges avec les députés, les représentants de Desjardins ont expliqué qu'ils sont conscients que des membres peuvent être mécontents de perdre leurs services de proximité. C'est

² Municipalités de moins de 2000 habitants qui ne font pas partie d'une agglomération de recensement.

pourquoi ils essaient toujours de trouver des solutions de remplacement quand c'est possible : navettes, coupons de taxi, caisses mobiles, projets pilotes, utilisation des locaux et du personnel municipaux, etc. Cela dit, il est certain que Desjardins ne pourra jamais répondre aux besoins particuliers de chacun de ses 4,3 millions des membres, besoins qui sont parfois conflictuels. Par ailleurs, on ne peut s'attendre à ce que Desjardins garde un guichet automatique ouvert jusqu'à ce que son taux d'utilisation tombe à zéro. Le Mouvement invite donc le gouvernement à prioriser l'accessibilité à Internet haute vitesse dans les régions. Cela répondrait à la demande de plusieurs entrepreneurs des régions et offrirait un moyen d'accès alternatif aux services financiers à certains citoyens.

Concernant une éventuelle entente avec Postes Canada afin que les services financiers soient offerts dans les bureaux de poste³, M. Cormier mentionne que l'institution a déjà approché, il y a cinq ans, la Société fédérale et d'autres acteurs locaux, tels que des quincailliers et des municipalités. Toutefois, cela ne constituait pas une priorité pour Postes Canada en ce moment-là. Le Mouvement reste néanmoins ouvert si Postes Canada manifeste un intérêt pour un tel partenariat.

Les parlementaires et Desjardins ont aussi échangé sur son partenariat avec la Fédération québécoise des municipalités, sur des projets financés à partir du Fonds des régions et sur l'avenir des guichets automatiques Desjardins.

L'Association des banquiers canadiens

Le directeur général de la direction du Québec à l'Association des banquiers canadiens, M. Éric Prud'homme, souligne l'importance pour les banques de veiller à ce que l'ensemble des Québécois ait accès à des services financiers. L'Association représente 60 banques canadiennes et étrangères qui emploient au Québec 45 000 personnes et y exploitent 3 200 guichets automatiques et 1 100 succursales.

Selon M. Prud'homme, au cours des dernières années, les banques et les autres institutions financières ont dû modifier les moyens d'offrir les produits et les services à leurs clients. Ainsi, il y a bien sûr les succursales, mais aussi les guichets automatiques, le téléphone fixe, les services en ligne et les applications mobiles. Cela pour répondre à la demande des consommateurs, surtout les plus jeunes, qui veulent de moins en moins effectuer leurs opérations bancaires en succursales ou aux guichets automatiques. Ainsi, de 2010 à 2016, le nombre de personnes qui ont recours aux services bancaires mobiles est passé de 5 % à 44 %. De plus, 68 % des Canadiens effectuent maintenant la plupart de leurs transactions bancaires sur une plateforme numérique. De 2000 à 2016, le pourcentage de Canadiens qui utilisent la succursale comme principal moyen de transaction est passé de 29 % à 12 %. Qui plus est,

³ Au Canada, l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints propose de permettre à Postes Canada d'offrir des services financiers dans ses bureaux. Certaines municipalités font aussi une demande similaire.

83 % des Canadiens âgés de plus de 55 ans utilisent principalement des moyens autres que la succursale. Ainsi, de nos jours, seule une petite minorité choisit de faire des transactions par les moyens traditionnels.

Malgré ces changements dans les habitudes de consommation, les banques ont maintenu leurs succursales dans les régions rurales du Québec. En fait, leur nombre est resté relativement stable au cours des dix dernières années à environ 1 100 au Québec.

Quant aux guichets automatiques, les banques en possèdent 18 550 au Canada dont 3 295 au Québec. Elles continuent de les améliorer pour rendre leur utilisation plus facile et plus pratique. Selon M. Prud'homme, grâce aux nouvelles technologies, les services bancaires n'ont jamais été aussi accessibles au Québec.

Dans ses échanges avec les élus, le représentant de l'Association des banquiers canadiens indique que les succursales demeurent le moyen pour les banques d'être présentes dans les communautés éloignées ou rurales. Toutefois, la concurrence est forte et force les membres à adopter les nouvelles technologies.

M. Prud'homme explique que les gens qui n'ont pas accès à Internet ou aux antennes cellulaires peuvent se servir du téléphone fixe pour leurs opérations. Ils peuvent aussi utiliser les services des employés itinérants des banques. Il souligne que la fermeture d'une succursale est soumise à un protocole bien établi qui prévoit notamment la consultation des élus locaux et des résidents qui seront touchés.

Les députés ont cherché à savoir comment les banques maintiennent leurs services en région à l'ère du numérique. Le témoin signale que la présence d'une succursale dans une municipalité dépend de plusieurs facteurs et réaffirme que les services financiers n'ont jamais été aussi accessibles. Quand elles ne peuvent pas être physiquement présentes, les banques signent des partenariats avec les commerçants locaux pour l'installation de guichets automatiques.

Concernant le nombre peu élevé de points de services bancaires en zones faiblement peuplées au Québec (1 062 ou 1,5 % de leurs points de services selon Desjardins) et de la non-disponibilité d'Internet haute vitesse en région, le directeur général se refuse à tout commentaire. Évoquant la concurrence entre les membres de l'Association, il refuse d'exposer leur stratégie d'affaires respective en matière de localisation de leurs agences ou de leurs guichets automatiques en région. Enfin, interrogé sur la position que pourraient avoir les banques sur un éventuel partenariat avec Postes Canada pour offrir des services financiers de proximité en région, le dirigeant répond qu'un groupe de travail a déjà étudié la question et est arrivé à la conclusion qu'un tel partenariat n'était pas viable.

Le représentant n'a pas pu fournir de statistiques sur la présence des succursales et des guichets automatiques bancaires dans les municipalités de 2 000 habitants et moins au Québec ainsi que dans les autres provinces.

À la question de savoir si les membres de l'Association ont des projets pilotes ou des ententes avec les municipalités pour assurer des services financiers de proximité en région, M. Prud'homme indique que les banques injectent des milliards de dollars en innovations pour faciliter l'accès aux services. Par ailleurs, les membres de l'Association étant en concurrence, il ne peut parler de ces projets qui, le cas échéant, constitueraient des éléments de stratégie commerciale.

M. Bruno Jean, professeur émérite

Dans sa présentation, M. Jean rappelle aux parlementaires qu'il est expert en développement rural et non en services financiers. Selon lui, traditionnellement, quand on parle de services de proximité, on pense aux services postaux, éducatifs et d'accommodement comme les dépanneurs et les stations d'essence. Jamais il n'est question des services financiers. Cela dit, il importe de distinguer l'accessibilité à un service de la disponibilité du service. En général, les ruraux sont très mobiles, et tout ce qui est à moins d'une heure ou de 45 minutes de chez eux peut être considéré comme accessible.

En ce qui concerne les services financiers, les nouvelles technologies rendent leur accès beaucoup plus facile. Mais il faut être conscient que dans les régions rurales, les aînés sont à la fois moins mobiles et moins technophiles que les plus jeunes. Dans ce contexte, des solutions possibles consisteraient en des banques mobiles qui desserviraient les localités, sur une base rotative, en la fourniture de services financiers dans les bureaux de poste et en la formation de partenariats entre les gouvernements locaux et les institutions financières. Il pense que la *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* et la *Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* peuvent être utilisées à cette fin.

Il évoque aussi les coops multiservices qui se développent dans certains villages et qui pourraient inclure dans leur offre les services financiers. Il souligne la nécessité de documenter ces cas et de les multiplier. Il cite l'exemple de Saint-Romain, près du Lac-Mégantic.

Dans ses échanges avec les députés, M. Jean observe, comme les députés, que l'accès aux services financiers ne fait pas l'objet de recherches dans le domaine du développement régional. Selon le professeur, la problématique est difficile à étudier. Toutefois, on remarque que la baisse de la natalité a été un facteur déterminant dans la dévitalisation des régions rurales, même si on ne peut en mesurer l'impact. Cela semble être dû au fait que cette dévitalisation, et la perte de pouvoir décisionnel local qui lui est associée, est un phénomène plus sociologique qu'économique. Il souhaite néanmoins que le milieu universitaire se penche sur le sujet au cours des prochaines années.

Invité à préciser sa pensée sur les partenariats avec les gouvernements locaux, M. Jean donne quelques exemples comme le prêt de locaux par les municipalités, la participation financière de ces dernières à l'exploitation des guichets automatiques, notamment. Cela maintiendrait des services en place, ce qui

cadrerait bien avec la démarche Municipalités amies des aînés⁴. L'injection de fonds publics dans les activités privées pourrait se justifier par le fait que les coûts de transaction sont plus élevés dans les régions que dans les centres urbains et par le fait que la fermeture d'un point de service financier s'accompagne souvent aussi de pertes d'emploi dans d'autres secteurs d'activité. Cela dit, il peut être difficile de faire asseoir Desjardins et les banques autour de la même table, les deux groupes relevant de législation différente.

Enfin, interrogé sur sa pensée au regard d'une plus grande accessibilité à Internet haute vitesse en région, M. Jean se montre très favorable. Il considère qu'en 2018, Internet doit être considéré comme un bien essentiel. En fait, selon lui, l'extension du réseau peut être comparée à l'électrification rurale dans les années 1940.

La Fédération québécoise des municipalités

Le président de la Fédération québécoise des municipalités, M. Jacques Demers, présente l'organisation dont la mission est de favoriser le développement des régions. Il souligne que la Fédération s'inquiète des restructurations dans l'offre de services des institutions financières au Québec. Le nombre de points de services du Mouvement Desjardins est passé de près de 1 300 en 2012 à un peu moins de 1 000 en 2017. La même tendance s'observe chez les banques canadiennes et à travers le monde.

Par ailleurs, malgré les innovations en matière de services en ligne, le paiement en espèces demeure la méthode de paiement la plus utilisée au Canada (près de 40 %). La diminution des points de services impose aux citoyens, particulièrement les aînés et les personnes à faible revenu des régions, de parcourir de grandes distances pour avoir accès à l'argent liquide. Elle pénalise aussi les entreprises qui doivent assumer des coûts supplémentaires pour aller faire leurs dépôts. Toujours selon M. Demers, elle a provoqué la perte de 8 300 emplois dans le secteur des Finances, assurances et services immobiliers entre 2012 et 2017. Selon une récente étude de l'Université de la Californie, la fermeture d'une succursale bancaire diminue de 13 % l'émission de prêts aux petites et moyennes entreprises. La perte de la relation de proximité avec les entrepreneurs constitue la raison principale de cette diminution. Par ailleurs, les services bancaires en ligne et sur mobiles considérés comme des moyens alternatifs d'accès aux services financiers ne sont pas disponibles pour quelque 240 000 foyers qui ne sont pas desservis par Internet haute vitesse.

⁴ Dans une Municipalité amie des aînés, il se développe une culture d'inclusion sociale des aînés. Les politiques, les services et les structures qui touchent les environnements bâtis et sociaux sont conçus pour soutenir les aînés et les aider à vieillir en restant actifs. Selon l'Organisation mondiale de la santé, le Québec est la société la plus avancée dans le monde dans l'approche « communautés amies des aînés ».

M. Demers souligne que les régions ne subissent pas seulement la diminution des services financiers de proximité, mais aussi celle des services gouvernementaux. Dès lors, l'offre de services en territoire rural ou éloigné est un problème systémique qui appelle une réponse systémique. Le gouvernement doit donc faire preuve d'une volonté politique déterminée et prendre des mesures importantes en faveur des régions pour faciliter une véritable occupation dynamique du territoire. Il demande au gouvernement, entre autres : (1) de mettre en place un chantier national sur la pérennité de l'ensemble des services de proximité en région; (2) de réaliser une étude sur les impacts socio-économiques de la rationalisation des services financiers en région; (3) d'inciter les institutions financières présentes au Québec à adhérer à un protocole de fermeture de points de services; (4) d'explorer la possibilité de collaborer avec Postes Canada pour offrir les services financiers de proximité dans les municipalités mal desservies; (5) de faire les investissements nécessaires pour brancher les citoyens du Québec à Internet haute vitesse.

Dans ses échanges avec les parlementaires, le président souligne que son organisation est en mode solution comme en témoigne le projet pilote avec le Mouvement Desjardins. C'est aussi dans cette optique qu'elle réclame que l'on mette à contribution Postes Canada pour offrir des services financiers dans les régions mal desservies.

Concernant les efforts que la Fédération est prête à faire pour que les services financiers de proximité soient maintenus dans les petites municipalités, M. Demers énumère plusieurs possibilités : compensation, participation financière, gestion, implication de toutes sortes, etc. Il précise toutefois que le rôle de la Fédération se limite à faire des propositions aux municipalités. Il revient à ces dernières de décider des actions qu'elles veulent prendre et des efforts à consentir.

À la demande des députés, la Fédération revient plus en détail sur quelques-unes des recommandations de son mémoire, notamment la mise à contribution de Postes Canada, le protocole de fermeture des points de service par les institutions financières et l'extension, le plus rapidement possible, d'Internet haute vitesse aux régions qui en sont dépourvues.

Concernant le pouvoir décisionnel des agences financières locales en matière de financement de projets ou de fermeture de points de service, M. Demers souligne qu'il y a longtemps que les décisions ne sont plus prises dans les municipalités. Elles sont plutôt prises dans les centres régionaux, souvent loin des acteurs concernés. Cela est d'autant plus regrettable que, comme déjà mentionné, la fermeture d'une succursale bancaire peut entraîner une diminution de l'émission de prêts aux petites et moyennes entreprises.

Concernant le protocole de fermeture de points de services, les députés ont cherché à savoir comment on pourrait inciter les institutions financières à en adopter. Le représentant de la Fédération a indiqué que de tels protocoles existent ailleurs dans le monde, par exemple au Royaume-Uni et en Australie. Certes, il n'y a pas d'obligation légale dans ces pays, mais les institutions financières ont répondu à l'appel des

gouvernements. Sans être une panacée, ces protocoles ont tout de même donné lieu à l'adoption de normes de fermeture et à un meilleur accompagnement.

Concernant la disponibilité d'Internet haute vitesse en région, le dirigeant salue le fait que le programme Québec branché⁵ permettra de connecter près de 100 000 foyers. Toutefois, il souligne qu'il en reste encore 240 000 à brancher. Il souhaite également que les entreprises, les municipalités et les municipalités régionales de comté s'approprient les nouvelles technologies et développent leurs propres plateformes. Selon le représentant de la Fédération, cela exigera la participation financière des gouvernements, les investissements requis étant importants et la rentabilité pour le privé, incertaine.

⁵ Le programme Québec branché a pour objectif de fournir des services Internet haute vitesse aux régions et aux localités qui sont actuellement mal ou non desservies. Grâce à ce programme, il était prévu, en date de novembre 2017, qu'en tout, 96 827 foyers québécois auront un accès à Internet haute vitesse.

TROISIÈME PARTIE : OBSERVATIONS, CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Les parlementaires remercient les entités et les personnes qui ont participé directement ou indirectement aux travaux de la Commission liés à l'accès aux services financiers de proximité en région. Ils estiment que, par leurs mémoires et témoignages, ils ont contribué à éclairer la population ainsi que la Commission sur la problématique, sur la situation des services au Québec et ailleurs dans le monde, et sur les solutions qui ont été mises en place dans certains pays.

Ils comprennent que, en cette ère numérique et de changements d'habitudes des consommateurs, les institutions financières doivent s'adapter à l'évolution technologique dans une logique d'affaires et de rentabilité économique des succursales et des guichets automatiques. En même temps, ils comprennent que toutes les municipalités n'ont pas la masse critique nécessaire de population et de développement économique pour assurer la viabilité des structures traditionnelles d'offre de services financiers de proximité. Cela dit, ils estiment qu'on ne peut enlever aux résidents des régions éloignées ou rurales, aussi faibles soient-elles numériquement, des services financiers auxquels elles sont habituées sans leur fournir des solutions de remplacement adaptées à leurs besoins et à leur situation socio-économique.

À cet égard, les députés saluent les efforts déployés par le Mouvement Desjardins pour maintenir 30 % de ses points de service en région. Ils saluent aussi les autres initiatives individuelles et conjointes du Mouvement et de la Fédération des municipalités du Québec pour pallier la fermeture des agences physiques des institutions financières et des guichets automatiques. Ils comprennent également, à la lumière des expériences étrangères, que le partenariat entre les institutions financières et la poste nationale fait partie de la solution. Enfin, les députés retiennent l'urgence exprimée par les invités de doter les régions d'Internet haute vitesse. Ils croient, comme certains participants, que le Web constitue un service essentiel de nos jours et reconnaissent les efforts du Programme Québec Branché en ce sens.

Les élus regrettent que le représentant de l'Association des banquiers canadiens n'ait pas pu fournir de statistiques sur la présence des banques dans les régions du Québec, qu'il soutient que l'accessibilité aux services financiers est grande et qu'il se montre indifférent à l'absence d'Internet haute vitesse en région. Ils déplorent que le représentant n'ait pas plus d'information à fournir aux parlementaires et s'inquiètent du manque d'intérêt des banques pour l'accès aux services financiers de proximité en région. Ils espèrent que les présents travaux contribueront à sensibiliser les membres de cette Association. Les députés souhaitent obtenir plus d'informations sur le protocole que suit chaque institution financière pour fermer un point de service et un guichet automatique en région.

Cela dit, la Commission de l'aménagement du territoire observe qu'elle n'a pas le pouvoir de forcer Desjardins ou toute autre banque à orienter ou imposer des activités financières spécifiques.

En conséquence, la Commission de l'aménagement du territoire recommande :

- **QUE la Commission encourage toutes les institutions financières à offrir davantage de services en région afin que chaque Québécoise et Québécois puissent avoir accès à un service financier de proximité;**
- **QU'À cette fin, les institutions financières, nommément la Banque Royale du Canada, la Banque Toronto-Dominion, la Banque Scotia, la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne du Canada et le Mouvement Desjardins, fassent parvenir au secrétariat de la Commission de l'aménagement du territoire, au plus tard le 31 août 2018, les moyens qu'elles comptent déployer pour accroître l'offre de services financiers de proximité qui répondent aux besoins de la population dans toutes les régions du Québec ainsi qu'un protocole de fermeture éventuelle des points de service;**
- **QUE le gouvernement du Québec demande au gouvernement fédéral de favoriser le partenariat avec les institutions financières et/ou les municipalités et/ou les bureaux fédéraux régionaux, notamment Postes Canada, afin de maintenir les offres de services financiers de proximité en région;**
- **QUE le gouvernement du Québec poursuive de façon accélérée et concertée le développement d'Internet haute vitesse dans les régions et favorise le soutien des projets visant à offrir aux citoyens, aux organismes et aux entreprises situés en milieu rural un service Internet haute vitesse.**

ANNEXE I : L'ÉVOLUTION DES POINTS DE SERVICES FINANCIERS DE PROXIMITÉ EN RÉGION DANS D'AUTRES PAYS

La vague de fermeture des points de services financiers en régions n'est pas propre au Canada et au Québec. Un mouvement analogue est en cours dans d'autres pays.

En Allemagne, au cours des 15 dernières années, plus de 10 000 des 38 000 points de services financiers que compte le pays ont été fermés. La plupart des fermetures ont eu lieu en zones rurales ou éloignées.

Aux États-Unis, les banques n'ouvrent plus de succursales dans les régions où le revenu médian est inférieur à 100 000 \$ et ferment dans celles où il est inférieur à 50 000 \$. Ainsi, plus de 68 millions d'Américains ne font plus de transactions dans les banques traditionnelles. Dans son mémoire, la Fédération québécoise des municipalités indique que, de 2009 à 2015, près de 6 600 succursales bancaires ont cessé leurs activités aux États-Unis.

Au Royaume-Uni, le nombre de succursales bancaires est passé de 20 583 en 1988 à seulement 8 837 en 2012. En 2017, le secteur bancaire a encore connu une année record en matière de fermeture de succursales. Une campagne en faveur de la sauvegarde des services bancaires dans les communautés rurales organisée dans le pays en 2016 n'a pas réussi à arrêter le mouvement.

En Australie et en **France**, on observe la même tendance bien que les statistiques le démontrant ne soient pas disponibles.

ANNEXE II : LES SOLUTIONS ADOPTÉES EN MATIÈRE D'OFFRE DE SERVICES FINANCIERS DE PROXIMITÉ DANS D'AUTRES PAYS

Dans les pays confrontés à la disparition des services financiers de proximité, force est de constater que les autorités gouvernementales ne sont pas intervenues pour légiférer en la matière. Même les pays scandinaves, à l'avant-garde en matière de politiques gouvernementales de revitalisation, n'abordent pas les services financiers de proximité en région. En France, la législation est muette sur le sujet. Cela dit, presque partout la tendance est à l'offre de services financiers de proximité par la poste nationale.

En Allemagne

La solution actuellement expérimentée dans certaines régions allemandes est le camion-banque. Afin de pallier la fermeture de succursales bancaires dans certaines régions rurales ou éloignées, un camion-banque avec un employé à bord dessert les populations visées. Ce camion, propriété d'une institution financière, est équipé d'un bureau et d'un guichet automatique. L'employé peut donc y recevoir des clients pour des conseils et faire des dépôts et des retraits pour eux.

En Australie

Les régions rurales et éloignées australiennes sont desservies par Rural Bank. Fondée en 2000, sa mission est de fournir des services bancaires spécialisés dans les régions que délaissaient les grandes banques. Rural Bank est spécialisée dans les services financiers aux agriculteurs et aux particuliers. Au cours des dernières années, le mouvement de retrait des banques traditionnelles et les activités de Rural Bank ont augmenté proportionnellement.

Pour répondre à la demande, Rural Bank a signé, en 2011, une entente avec la poste australienne afin que ses services soient offerts dans les bureaux de poste⁶. Aujourd'hui, à travers le pays, 1 400 bureaux de poste offrent des services financiers généraux et 130 autres, des services bancaires spécialisés aux fermiers. Cela, grâce à la présence d'équipes de gestionnaires en développement d'affaires agricoles dans ces bureaux.

En France

En France, plusieurs initiatives visant à fournir des services financiers de base aux populations éloignées des centres urbains sont mises de l'avant. Au nombre de celles-ci : (1) la participation des municipalités aux frais d'installation et de gestion des distributeurs automatiques de billets; (2) la mise en circulation

⁶ Cela s'ajoute aux 71 accords déjà existants entre la poste avec certaines banques et caisses d'épargne pour fournir des services bancaires aux clients de la poste.

d'agences bancaires mobiles; (3) la création d'agences postales communales gérées par les municipalités; (4) l'adoption de diverses mesures par le groupe Banque Populaire et Caisse d'Épargne.

Aux États-Unis

Chez nos voisins du Sud, l'Inspecteur général des postes a proposé de revenir à l'offre de services bancaires de base dans les bureaux de poste.

Au Royaume-Uni

La poste britannique a signé une entente avec les plus grandes banques du pays en vertu de laquelle elle offre des services bancaires. Ces derniers sont donc disponibles dans les quelque 11 600 bureaux de poste à travers le pays. On estime que 99,7 % de la population vit à moins de 4,5 km d'un bureau de poste.



**DIRECTION GÉNÉRALE
DES AFFAIRES PARLEMENTAIRES**

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3^e étage, Bureau 3.15
Québec (Québec) G1A 1A3

Téléphone : 418 643-2722
Télécopieur : 418 643-0248
commissions@assnat.qc.ca



Papier fabriqué au Québec