

19 mars 2024

Madame Sonia Bélanger
Ministre déléguée à la Santé et aux Aînés
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Édifice Catherine-De Longpré
1075, chemin Sainte-Foy, 15e étage
Québec (Québec) G1S 2M1
Téléphone : 418 266-7191
Télécopieur : 418 266-7199
ministre.deleguee@msss.gouv.qc.ca

Objet : La fermeture des guichets automatiques de Desjardins et le noyau villageois

Mme la Ministre,

Depuis des décennies, ce qui rend les villages vivants, ce sont les activités et services de proximités auxquels les villageois ont accès tel que l'église, le bureau de poste, l'épicerie du coin et bien sûr la Caisse Populaire.

Comme vous le savez, avec l'exode des jeunes vers les grandes villes, nous voyons un à un ces services disparaître. Donc, la fermeture de ces services au cœur du noyau villageois a un effet négatif sur l'économie locale des communautés touchées. De plus, dans la foulée des problèmes de densification des grosses villes, l'absence ou le manque de services de proximité dans les municipalités rurales ne favorise pas le retour des jeunes dans nos communautés.

Dans les Laurentides plusieurs municipalités sont touchées par la fermeture de leurs guichets automatiques opérés par la Caisse Populaire Desjardins .

Un groupe de citoyens de Sainte-Marguerite-du-Lac-Masson s'est mobilisé pour faire changer la décision de Desjardins, mais en vain.

Après avoir reçu ce refus, ils se tournent maintenant vers les Tables régionales des aînés afin que l'on puisse les supporter.

Le 20 février dernier, Mme Line Dufour du Club de l'Âge d'or du Lac Masson est venu soumettre leur doléance à la Table des Aînés de la MRC des Pays-d'en-Haut.

La Table de concertation des aînés des Laurentides a accepté de soutenir le dossier et de vous le soumettre pour divers constats.

La digitalisation des services bancaires, enjeux pour les aînés :

En raison de la digitalisation de l'économie, les établissements financiers font face à certains défis quant à l'intégration des personnes âgées au système de plus en plus dématérialisé. Ils doivent mettre en place des produits et des services adaptés aux conditions de cette population.

Aussi le phénomène du vieillissement de la population s'avère problématique à l'égard de la digitalisation. Les établissements doivent développer des services adaptés à cette clientèle pour accompagner ce phénomène.

Bien que de plus en plus de personnes âgées utilisent les services en lignes, plusieurs craignent encore son utilisation ou que leur condition cognitive les rendent vulnérables aux arnaques.

L'alphabétisation numérique des aînés est un enjeu important dans leur inclusion sociale au sein de leur communauté. Elle comporte des avantages certes tel que briser l'isolement social et la solitude et même maintenir et accroître leur autonomie.

Par contre, l'apprentissage de ces nouvelles technologies représente des défis de taille à surmonter pour la population âgée : l'accès à internet peut s'avérer encore difficile dans certaines régions ainsi que la connexion Wi-Fi. De plus les coûts mensuels peuvent être trop élevés pour la clientèle à faible revenu.

Portrait démographique de la population des Laurentides :

Je vous présente le portrait démographique fait par Ariane Lapointe-Belleau, Agente de développement, Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec.

% de population 65 ans et + par MRC (Données 2023)

- Région complète des Laurentides : 20,6%
- MRC Deux-Montagnes : 18,1%
- MRC Thérèse-De Blainville : 17,6%
- Mirabel : 12,9%
- MRC La Rivière-Du-Nord : 19,8%
- MRC Argenteuil : 25,8%
- MRC Des-Pays-d 'en-Haut : 30,0%
- MRC Les Laurentides : 28,1%
- MRC Antoine-Labelle : 30,4%

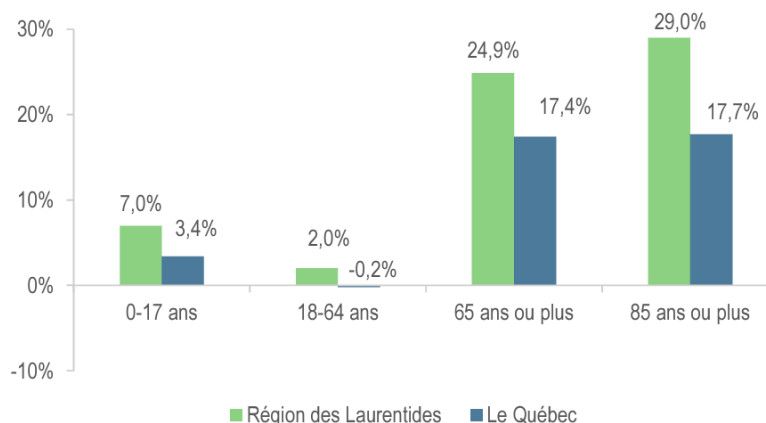
Entre 2020 et 2021, il y a eu un fort taux de migration interrégionale, entre autres dans les régions plus rurales des Laurentides. Entre autres, **3 127 nouvelles personnes entre 45-64 ans** sont venus s'installer dans les Laurentides, et **642 nouvelles personnes de 65 ans et +**.

Entre 2021 et 2026, la région des Laurentides verra un vieillissement de sa population.

- MRC Deux-Montagnes : 22,8% d'augmentation de personnes de 65 ans et + pour une augmentation totale de la population de 5,6%.
- MRC Thérèse-De Blainville : 27,0% d'augmentation de personnes de 65 ans et + pour une augmentation totale de la population de 5,6%.
- Mirabel : 40,9% d'augmentation de personnes de 65 ans et + pour une augmentation totale de la population de 14,0%.
- MRC La Rivière-Du-Nord : 25,0% d'augmentation de personnes de 65 ans et + pour une augmentation totale de la population de 9,5%.
- MRC Argenteuil : 21,0% d'augmentation de personnes de 65 ans et + pour une augmentation totale de la population de 7,9%.
- MRC Des-Pays-d 'en-Haut : 23,0% d'augmentation de personnes de 65 ans et + pour une augmentation totale de la population de 8,5%.
- MRC Les Laurentides : 23,1% d'augmentation de personnes de 65 ans et + pour une augmentation totale de la population de 7,3%.
- MRC Antoine-Labelle : 19,6% d'augmentation de personnes de 65 ans et + pour une augmentation totale de la population de 3,4%.

Le vieillissement de la population observé dans les Laurentides sera plus marqué que dans le reste du Québec d'ici à 2026. Cela devrait représenter 32 200 aînés de plus en 2026 qu'en 2021 dans les Laurentides, dont environ 3 700 de 85 ans et plus.

Variation projetée de la population selon l'âge, région des Laurentides et le Québec, 2021-2026



Concernant le revenu, une proportion de 8,2% des personnes de 55 à 64 ans vivent sous le seuil de faible revenu, ce qui est beaucoup plus élevé que les autres groupes d'âge. Plusieurs personnes de ce groupe sont retraitées et ne perçoivent pas les transferts gouvernementaux destinés aux 65 ans et +. Cette proportion descend à 3,1% dans la population de 65 ans et +.

Faits saillants pour la MRC des Pays-d'en-Haut :

Selon l'édition 2023 Portrait sociodémographique produit par le CISSS des Laurentides pour la MRC des Pays-d'en-Haut :

- le 1/3 de la population a 65 ans ou +. 30 %
- compte 48,300 habitants répartis en dix municipalités
- Caractère rural
- 15,2% des 65 ans et + vivent sous la mesure de faible revenu.
- 29,7% des 65 ans et + vivent seuls.

La MRC des Pays-d'en-Haut compte une priorité d'aînés de 65 ans ou plus, beaucoup plus forte que celle des jeunes.

Elle se démarque de la région par le fait qu'en proportion de sa répartition par groupe d'âge, la MRC des Pays-d'en-Haut présente un profil beaucoup plus âgé que celui de la région des Laurentides et du Québec.

** Voir annexe tableau 1 Nombre de personnes par municipalité

États de la situation :

Radio-Canada, le 31 janvier 2024, rapporte la **fermeture de 30% des points de service et guichets automatiques chez Desjardins d'ici le 31 décembre 2026**. Selon cet article, les aînés seront davantage touchés. L'importance de ces services va au-delà des services financiers, la caisse joue un rôle important. Ces centres de services contribuent à la vitalité économique des communautés locales.

Le journal Accès rapporte le 20 février 2024, la municipalité de Sainte-Marguerite-du-Lac-Masson : **Plus de 500 personnes s'opposent à la fermeture du guichet automatique Desjardins**. Les gens devront se rendre à Sainte-Adèle ou Saint-Sauveur pour utiliser ce service. De nombreuses personnes n'ont pas de véhicule et/ou ont de la difficulté à utiliser les outils informatiques.

Cette décision de Desjardins apporte beaucoup d'inconvénients à la population, mais surtout aux aînés. En effet elle empêchera ces citoyens d'avoir accès à l'unique façon d'obtenir de l'argent liquide dans leur municipalité ainsi qu'elle entraînera pour la population des déplacements vers Sainte-Adèle pour effectuer leurs transactions financières.

Solutions potentielles :

Plusieurs solutions sont envisageables :

- **Pour les transactions financières**

Dans un premier temps, au niveau de l’alphabétisation numérique, il faudrait supporter les citoyens concernés par des incitatifs tel que de la formation gratuite et des ateliers offerts par les municipalités ou autres organismes, leur permettant de se familiariser avec les nouvelles technologies.

Dans plusieurs des municipalités touchées, on rencontre un taux assez élevé de personne à faible revenu. On pourrait penser à un programme de subvention pour accéder à un outil informatique adéquat et/ou au remboursement des frais d’internet dans d’autres cas.

Aussi certains organismes communautaires (FADOQ) pourraient avoir un serveur sécurisé ouvert à des périodes données avec aide si nécessaire pour permettre aux résidents d’aller effectuer leur paiement en ligne.

- **Pour l’accès à de l’argent liquide :**

Pourquoi ne pas penser à installer un guichet automatique à frais minime ou gratuit, dans un lieu public et accessible à des heures de grande activité.

Ce guichet pourrait être opéré par un OBNL du milieu, une pharmacie, un centre communautaire de la municipalité, une station-service, un dépanneur ou au bureau municipal.

Enfin pourquoi Desjardins ou une autre institution bancaire ne mettrait pas de guichets dans ces petites municipalités moyennant la gratuité ou le retrait des frais de la location du site d’installation.

Conclusions :

Cette problématique touche toutes les régions du Québec.

Autant l'Estrie, la Mauricie, l'Outaouais que les Laurentides.

Tous les services aux citoyens jouent un rôle important dans la vitalité et la qualité de vie de leur milieu de vie.

À l'heure où on veut développer les noyaux villageois dans les petites localités et augmenter leur densité, il faudrait favoriser le maintien des services de proximité si important pour leurs résidents. Donc, il serait souhaitable de maintenir ce service accessible.

En vous remerciant,

Isabelle Lampron

Présidente de la TCRAL

Annexe

PORTRAIT DES ENJEUX DÉMOGRAPHIQUES ET SOCIOÉCONOMIQUES MRC LES PAYS-D'EN-HAUT

Tableau 1 Nombre de personnes et répartition par groupe d'âge, MRC Les Pays-d'en-Haut et municipalités, 2021

	Total	0 à 4 ans		5 à 9 ans		10 à 14 ans		15 à 19 ans		20 à 24 ans		25 à 34 ans		35 à 54 ans		55 à 59 ans		60-64 ans		65 ans et plus	65-74 ans		75-84 ans		85 ans et plus		
	N	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Région des Laurentides*	647 180	31 920	4,9	35 440	5,5	36 510	5,6	33 060	5,1	33 030	5,1	75 330	11,6	168 250	26,0	52 150	8,1	52 190	8,1	129 300	20,0	77 830	12,0	38 850	6,0	12 620	1,9
MRC des Pays d'en Haut	46 905	1 575	3,4	1 825	3,9	1 875	4,0	1 725	3,7	1 405	3,0	3 685	7,9	10 455	22,3	4 620	9,8	5 720	12,2	14 010	29,9	8 835	18,8	3 900	8,3	1 275	2,7
Estérel	260	5	1,9	0	0,0	5	1,9	5	1,9	5	1,9	10	3,8	55	21,2	35	13,5	45	17,3	100	38,5	70	26,9	20	7,7	10	3,8
Lac-des-Seize-Îles	175	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	30	17,1	25	14,3	35	20,0	75	42,9	50	28,6	20	11,4	5	2,9
Morin-Heights	4 680	170	3,6	205	4,4	220	4,7	200	4,3	145	3,1	325	6,9	1 120	23,9	480	10,3	565	12,1	1 245	26,6	890	19,0	310	6,6	55	1,2
Piedmont	3 475	100	2,9	100	2,9	140	4,0	100	2,9	110	3,2	270	7,8	725	20,9	365	10,5	445	12,8	1 115	32,1	730	21,0	330	9,5	65	1,9
Saint-Adolphe-d'Howard	3 825	125	3,3	120	3,1	125	3,3	105	2,7	85	2,2	300	7,8	825	21,6	420	11,0	525	13,7	1 190	31,1	820	21,4	285	7,5	95	2,5
Sainte-Adèle	14 010	480	3,4	625	4,5	640	4,6	580	4,1	475	3,4	1 225	8,7	3 305	23,6	1 325	9,5	1 505	10,7	3 850	27,5	2 380	17,0	1 115	8,0	350	2,5
Sainte-Anne-des-Lacs	3 860	175	4,5	200	5,2	150	3,9	140	3,6	110	2,8	340	8,8	935	24,2	350	9,1	505	13,1	955	24,7	665	17,2	235	6,1	50	1,3
Sainte-Marguerite-du-Lac-Masson	3 370	145	4,3	140	4,2	120	3,6	95	2,8	80	2,4	335	9,9	760	22,6	405	12,0	500	14,8	790	23,4	545	16,2	205	6,1	45	1,3
Saint-Sauveur	11 580	335	2,9	375	3,2	435	3,8	455	3,9	350	3,0	795	6,9	2 350	20,3	1 020	8,8	1 355	11,7	4 095	35,4	2 280	19,7	1 250	10,8	560	4,8
Wentworth-Nord	1 670	45	2,7	50	3,0	45	2,7	45	2,7	40	2,4	80	4,8	350	21,0	200	12,0	230	13,8	585	35,0	405	24,3	135	8,1	45	2,7

Source : Statistique Canada, Recensement de la population de 2021

* La région des Laurentides correspond à la sommation des 8 MRC de la région.

Notes : Les chiffres habituellement produits par un recensement expriment un léger sous-dénombrement de la population.

Les valeurs, y compris les totaux, sont arrondies de façon aléatoire (vers le haut ou vers le bas) à un multiple de « 5 » ou de « 10 ». Lorsque des données sont totalisées ou regroupées, la valeur totale peut ne pas correspondre à la somme des valeurs individuelles.

Extraction des données: Direction de santé publique, équipe de surveillance, recherche, évaluation, Octobre 2022.

Sources

Radio-Canada,

Fermeture de 30% des points de service et guichets automatiques chez
Desjardins, Stéphane Bureau 31 janvier 2024

Journal Accès,

Sainte-Marguerite du Lac Masson : Plus de 500 personnes s'opposent à la
fermeture du guichet automatique Desjardins, Marie Catherine Goudreau,
20 février 2024

CISSS des Laurentides,

Portrait des Enjeux démographiques et socioéconomiques, MRC des Pays-
d'en-Haut, édition 2023

Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec

Ariane Lapointe-Belleau, Agente de développement, 10 mars 2024