

**Présentation faite lors du colloque
«Économie sociale et développement local»**

Tenu à Grenoble

Le 10 décembre 2002

Dans le cadre du «Quinzièmes Entretiens »
du Centre Jacques Cartier

Table ronde thématique

LA PRODUCTION DE SERVICES COLLECTIFS PAR L'ÉCONOMIE SOCIALE

Joanne Lechasseur

Chargée de projet en développement économique des régions et des milieux
Fédération des caisses Desjardins du Québec

**DESJARDINS, SERVICES COLLECTIFS QUI SOUTIENT
AU DEVELOPPEMENT DES MILIEUX**

En quelques minutes, j'aimerais vous faire part de l'expérience de Desjardins qui elle-même est une entreprise d'économie sociale qui s'applique à répondre **aux besoins du marché (membres actuels et potentiels, clients non membres)** et des collectivités et par ailleurs soutient l'émergence de nouveaux services collectifs, car elle reconnaît que sa survie est intimement liée à celle des collectivités.

Avant de répondre aux questions, permettez-moi de situer le Mouvement des caisses Desjardins comme entreprise au service de sa collectivité. Première institution financière au Québec, avec plus de 5 millions de membres et 80 milliards \$ canadiens d'actif, le réseau des caisses Desjardins du Québec comprend 682 caisses locales exploitant 1500 points de service, plus de 27 000 employés et plus de 9 000 bénévoles au service de la collectivité québécoise, sans compter ceux de ses filiales ; (Desjardins Sécurité Financière, Groupe Desjardins Assurances Générales, Fiducie Desjardins, Valeurs mobilières Desjardins, etc...). **DID, Fondation, ...**

En 2001, les caisses Desjardins ont retourné à la collectivité 300 millions \$, dont 269 millions \$ en ristournes aux membres-proprétaires et 31 millions \$ en commandites, dons et bourses d'études.

Le Mouvement Desjardins s'est doté, en 2001, d'une politique de développement régional, d'une politique sur la déconcentration de ses activités en région et d'une politique d'engagement dans le développement du milieu. C'est donc dire jusqu'à quel point le Mouvement reconnaît que le développement du milieu s'inscrit dans sa mission, ses valeurs, ses principes et la finalité de l'action coopérative.

Pour vous parler de l'économie sociale et du développement local, il faut situer ce développement dans son contexte québécois. Permettez-moi cette fois de brosser en quelques lignes notre situation économique et géographique qui, vous le comprendrez, a une importance capitale sur le développement local.

Suggestion : si le temps alloué est trop bref, raccourcir les paragraphes qui suivent.

Le Québec s'étend sur 1,5 M km² avec une population d'à peine plus de 7 millions d'habitants. Cela ne représente que 5 habitants par km². C'est donc dire que sa population est très dispersée avec des zones de concentration comme Montréal (1 800 000 habitants, 3 606 hab./km²), la Montérégie (1 300 000 habitants, 117 hab./km²) et la Capital-National - Québec (600 000 habitants, 33 hab./km²) où l'on retrouve les plus grandes entreprises de transformation et de haut savoir technologique et les plus grands centres de distribution.

Il y a également des régions limitrophes qui profitent de la proximité de ces grands centres tels que Laval, l'Outaouais et l'Estrie (population d'environ 300 000 habitants). Loin de ces grands

centres, sept régions sont dites régions ressources, dont la densité de la population varie entre 0,1 hab./km² et 9 hab./km². Elles vivent principalement de leurs ressources naturelles qui sont, pour la très grande majorité, amenées vers les grands centres urbains pour la transformation.

Ces régions doivent mettre à profit leur imagination et leur leadership pour survivre et croître. Elles font face à des difficultés, tant sur le plan de l'accès physique que de l'accès social, ne serait-ce que pour les services essentiels de santé et d'éducation. On n'a qu'à penser au petit village de La Tabatière sur la Côte Nord qui n'est accessible que par hydravion ou véhicule tout terrain où nous avons un caisse Desjardins.

Vous comprendrez que même si le Québec se classe parmi les 25 premières économies du monde, que 32 % de ses exportations relèvent de la haute technologie, que son industrie aérospatiale occupe le 6^e rang mondial, qu'il est le deuxième exportateur de papier journal au monde et parmi les dix principaux producteurs miniers, il fait face par sa superficie et la dispersion de sa population à des problèmes. Par exemple la dévitalisation des localités rurales en raison de l'attrait des grandes villes pour les jeunes, l'épuisement de certaines ressources naturelles par la mécanisation, qui a en outre entraîné une réduction de la main-d'œuvre et de l'emploi; autre exemple la concentration de l'agriculture et de l'industrie des technologies de pointe près des grands pôles de distribution que sont les grands centres urbains (Montréal, Montérégie, Québec). Il en va de même de la dénatalité et du dépeuplement. Tout cela entraîne la réduction du nombre de jeunes en région, le vieillissement accéléré des populations des territoires éloignés des grands centres urbains, la dégradation des services de proximité existants, la réduction de l'emploi local, et la pénurie de main-d'œuvre dans certains domaines. Bref, lorsqu'il y a moins de monde, il y a moins de services, moins d'emplois...

Quels nouveaux services voit-on apparaître ?

Les caisses Desjardins reconnaissent que leur propre développement et leur continuité sont intimement liés à la santé économique et sociale du milieu auquel elles appartiennent et qu'elles desservent. Comme l'exode des personnes a un effet direct sur la santé financière des caisses, elles doivent faire preuve d'imagination pour fournir aux personnes restantes des services de base lorsque la brique et le mortier deviennent un fardeau financier. Au-delà des services financiers en ligne qui ne sont pas présents dans tous les foyers, ou les distributeur automatique de billets, on voit donc se former des partenariats entre des caisses Desjardins et les commerçants afin de fournir des services financiers de base lorsqu'une installation est obligée de fermer car la brique et le mortier deviennent trop lourds à supporter financièrement.

Autres exemples de services et produits financiers différents émergeant de nouveaux besoins exprimés par la population : les « **produits de solidarité** » qui visent à combler un vide financier sous forme de prêt de dépannage à la consommation que de microcrédit aux entreprises en démarrage. Ces produits et services sont offerts à une clientèle souvent marginalisée qui nécessite des suivis et de l'encadrement dépassant largement le rôle d'un conseiller financier de caisse. Pour ce faire, dans le cas des prêts de dépannage, Desjardins s'est engagé à fournir des ressources financières et humaines à des organismes communautaires déjà actifs auprès de ces clientèles afin qu'ils élargissent leur gamme de services pour inclure à leurs activités d'accompagnement des prêts de dépannage (en moyenne 250 \$ canadiens) en cas de besoin.

Dans le cas du **microcrédit aux entreprises**, deux formes possibles de partenariat se développent présentement. Dans le premier cas, il s'agit de fournir l'aide financière nécessaire afin que les

organismes de crédit communautaires qui soutiennent le démarrage de micro-entreprises ou de travailleurs autonomes aient les ressources humaines nécessaires pour accompagner ces entrepreneurs. Cet accompagnement nécessite beaucoup de temps et d'énergie mais contribue beaucoup à la survie des ces nouvelles entreprises et aident à réduire les pertes sur prêts des organismes communautaires prêteurs. Dans le deuxième cas, il s'agit d'ententes de partenariat avec des organismes voués au développement local et régional visant à accompagner les femmes en milieu rural qui désirent se lancer en affaires.

Le Mouvement Desjardins, préoccupé par le développement et le maintien des communautés, soutient les **initiatives locales pour la création de différents OBNL (suggestion : remplacer ce mot partout par association, terme courant en France et qui tend à s'imposer au Québec, voir dernier séminaire international du CIRIEC-Canada).** ou coopératives qui visaient à **soutenir l'effort de l'État dans l'offre des services à domicile** et dans la lutte contre le travail au noir. Par exemple, on n'a qu'à penser à la création de coopératives de services et de soins à domicile qui visent notamment à combler les besoins grandissants de services reliés au vieillissement de la population. Depuis 1996, 45 nouvelles coopératives et 60 OBNL ont vu le jour, créant environ 5000 nouveaux emplois dont près des 2/3 à temps plein. Elles offrent des services comme l'aide domestique, l'aide à la personne (bain, repas), travaux d'entretien (réparation, peinture), soins infirmiers, gardiennage (dans le cas par exemple de personnes qui souffrent d'Alzheimer). À titre de partenaire, Desjardins qui reconnaît la nécessité de ces coopératives pour les communautés, a fourni pendant plusieurs années une personne pour les aider à créer leur fédération, en plus d'apporter un support financier et matériel considérable.

Enfin, soulignons que Desjardins s'implique également beaucoup auprès des jeunes en leur offrant des services financiers adaptés à leur réalité et en participant à différents projets qui les concernent, soit par de l'aide financière, des ressources humaines ou techniques. À titre d'exemple, la création de coopératives telles que les coopératives jeunesse de services qui fournissent des emplois d'été aux jeunes et les coopératives en milieu scolaire (COOPSCO). Dernièrement, Desjardins s'est associé à Place aux jeunes du Québec, un organisme dont la vocation est de favoriser le retour des jeunes dans leur région d'origine pour y faire carrière ou attirer d'autres jeunes entrepreneurs. Avec un soutien financier de Desjardins, Place aux jeunes procédera à l'embauche de 34 « agents de migration » dans les régions les plus problématiques. Ils développeront, en partenariat avec les organismes du milieu, différentes initiatives pour attirer et retenir les jeunes en région. De plus, deux « agents de liaison » seront postés dans les deux grands centres urbains pour recenser les jeunes qui ont quitté leurs régions pour les études et qui souhaiteraient y retourner.

Quelle solvabilisation? Quelle professionnalisation? Quelle structuration ?

Pour une institution financière, la solvabilité des organismes d'économie sociale passe par la démonstration qu'ils sont capables de s'autofinancer en grand partie, qu'ils ne dépendent pas uniquement des subventions de l'État. La solvabilité est donc un défi de taille pour les coopératives mais surtout pour les OBNL qui ont commencé à vendre leurs services afin de se rentabiliser. Dans le secteur de l'économie sociale, les OBNL et les coopératives de services et soins à domicile forment un réseau qui a su relever le défi de la « solvabilisation » d'un secteur « mou » de l'économie. (suggestion : remplacer par : nouveau secteur de l'économie qui montre que la nouvelle économie n'est pas que technologique elle est aussi sociale) En effet, près des

2/3 des coopératives s'autofinancent par la vente de leurs services dans une proportion de 75 %. Les subventions à l'emploi et les dons composent l'autre 25 % de financement.

Autre exemple de recherche d'indépendance financière de services collectifs : les coopératives d'habitation, qui fournissent à la population québécoise une grande partie des logements sociaux subventionnés par l'État, avec des programmes tels que « Accès logis ». Regroupées en fédération et confédération, elles souhaitent se donner un levier financier pour le développement et la rénovation de leur parc immobilier et réduire ainsi leur dépendance à l'égard des subventions de l'État. Desjardins les accompagne présentement dans leur démarche en leur fournissant de l'expertise financière.

Pour les OBNL et coopératives, à cause des règles de solvabilité dictées par le marché (ex. : prise de garanties et ratio d'endettement), ils éprouvent des difficultés d'accès à du crédit conventionnel, ils ont accès à de l'argent en provenance des commandites et des dons, des fonds d'aide au développement du milieu ou par l'entremise de produits de solidarité issus de la volonté des caisses Desjardins de soutenir ces entreprises qui non seulement fournissent des services à la communauté mais créent également des emplois.

Enfin, je terminerais simplement en soulignant que certains de ces organismes d'économie sociale, comme les coopératives de services et soins à domicile, organisés en fédération, travaillent présentement à se donner des normes en matière de qualifications, de déontologie et de conditions de travail. Cela leur permet donc de se donner des assises solides pour leur crédibilité afin de mieux vendre leurs services.

Quel rôle les services de collectivité jouent-ils dans l'attractivité et la relance des territoires?

La dévitalisation, et par opposition, la relance des territoires sont au cœur des débats des régions du Québec. La vitalité des milieux par l'attraction et la rétention des personnes a été un thème important lors du « Rendez-vous national des régions » convoqué en novembre dernier par le gouvernement du Québec. La presque totalité des régions font de l'attraction et de la rétention des personnes une priorité régionale. Les régions se sont engagées à favoriser la participation, la concertation et le partenariat des organismes du milieu dans le but d'attirer et de retenir les personnes sur leur territoire. Elles se sont donc donné des stratégies de concertation.

Soutenues par les organismes voués au développement local et régional (Centre local de développement, Coopérative de développement régional, Centre régional de développement, Place aux jeunes...), les régions veulent prendre en charge leur développement. Elles visent à créer un bassin intéressant de nouvelles entreprises, de nouveaux emplois qui relanceront l'économie. Elles veulent également s'attaquer à l'adaptation des services de proximité afin de mieux répondre aux besoins des personnes. Par exemple, ces communautés souhaitent mettre l'accent sur les services éducatifs afin qu'ils soient reliés aux besoins de main-d'œuvre des régions (ex : pour permettre la transformation de deuxième et troisième niveaux à l'endroit même où la matière première est extraite). **Les services de collectivité sont donc importants et au cœur même de la relance et de l'attraction des territoires.**

C'est donc dire que cet attrait se caractérisera, notamment par des services de proximité qui feront parfois appel à l'imagination, fonctionnel, au partenariat et à la concertation des acteurs sociaux du milieu.