



**NOTES**

POUR UNE ALLOCUTION DE

M<sup>ME</sup> MONIQUE F. LEROUX,  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION  
DU MOUVEMENT DES CAISSES DESJARDINS

DEVANT LES MEMBRES  
DE LA CHAMBRE DE COMMERCE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN

**« INNOVER POUR S'ADAPTER ET POUR CRÉER L'AVENIR »**

MONTRÉAL, LE MERCREDI 30 SEPTEMBRE 2015

(La prestation peut différer du texte ci-joint)

---

Monsieur le Président de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain,  
Distingués invités de la table d'honneur,  
Mesdames, Messieurs,

Merci de votre présence. C'est toujours un privilège d'être invitée à rencontrer la communauté d'affaires du Grand Montréal.

En avril 2014, je prenais la parole ici à cette tribune. Le dollar canadien valait alors 91 cents US et le baril de pétrole était à 102 dollars. Aujourd'hui, le dollar canadien vaut 75 cents et le baril de pétrole 45 dollars.

Jacob, Mexx, Target et Future Shop étaient en activité chez nous. Ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Ces quelques exemples illustrent bien comment les choses changent rapidement. Et c'est justement le changement qui va lier les trois sujets que j'aborderai ce midi :

- le premier, la révolution numérique;
- le second, la réponse de Desjardins;
- et le troisième, l'avenir de Montréal.

### **Nous sommes tous interpellés par l'accélération du changement**

Commençons par la révolution numérique et la mobilité.

Ce n'est pas la première fois dans l'histoire que nous avons à affronter les conséquences de changements technologiques. Ce qui est nouveau, c'est la vitesse à laquelle les changements s'enchaînent aujourd'hui.

Prenons un instant pour essayer de mesurer l'ampleur de ce que l'on appelle la « révolution numérique ».

- Je serai sur scène une vingtaine de minutes. Pendant ce temps, selon le site « Internet live stats » :
  - ✓ plus de 60 000 téléphones intelligents seront vendus dans le monde. Cela fait entre 4 et 5 millions par jour;
  - ✓ environ 60 millions de vidéos seront vues sur Youtube, soit plus de 4 milliards en 24 heures.

- 
- Le 24 août dernier, pour la première fois, plus d'un milliard d'utilisateurs se sont connectés à Facebook au cours d'une même journée.
  - Le iPhone a 8 ans, le iPad 5 ans. Avant la fin de la journée, plusieurs d'entre nous aurons regardé notre téléphone intelligent ou notre tablette entre 150 et 200 fois.
  - 80 % des adultes dans le monde auront un téléphone intelligent en 2020, selon la revue *The Economist*.
  - Selon le CEFRIO : plus de 4 ménages à faible revenu sur 10, au Québec, possèdent aujourd'hui un téléphone intelligent. Ce pourcentage a plus que doublé en deux ans.
  - Enfin, les téléphones mobiles sont devenus aussi courants en Afrique du Sud et au Nigeria qu'ils le sont aux États-Unis.

La révolution numérique et la mobilité rejoignent maintenant toutes les couches de la population et tous les secteurs d'activité.

### **Le secteur des services financiers est aussi en effervescence**

Rappelons-nous le début des années 1980. C'était l'arrivée des premiers guichets automatiques. Les institutions financières introduisaient de nouvelles façons de faire. Toute une innovation à l'époque !

Ce qui a changé, 35 ans plus tard, c'est que les consommateurs, vous et moi, avons résolument pris le train du numérique. Nous délaissons les guichets automatiques et nous manipulons de moins en moins d'argent en espèces.

Et nous sommes prêts à entendre toutes les propositions, d'où qu'elles proviennent. Apple, Google, Amazon, Facebook, Paypal, Square, Lending Club... on ne compte plus les géants de l'internet et les vedettes montantes de Silicon Valley qui nous offrent aujourd'hui des solutions de paiement et des services financiers.

Plusieurs de ces entreprises ont une capacité d'investissement énorme, des banques de données colossales et une capacité d'action mondiale.

Si certains pensent encore que le poids des habitudes et de solides parts de marché nous mettent à l'abri du changement, je vous invite à considérer ceci :

- Un sondage du Millennial Disruption Index a révélé que le tiers des *millennials* croient qu'ils n'auront pas besoin de banque d'ici 5 ans.
- Et un sondage récent de la firme Accenture a révélé qu'un Nord-américain sur deux est prêt à recourir à une autre entreprise qu'une institution financière pour ses services financiers.

Au Canada, uniquement cette année, le secteur des services financiers va investir plus de 12 milliards de dollars en technologie. Et ces investissements en technologie et dans les FinTech seront en forte croissance dans les prochaines années.

---

Mais la question de l'adaptation et de l'innovation ne vaut pas seulement pour le secteur des services financiers. Elle vaut pour toutes nos entreprises.

Sommes-nous prêts à faire face à la musique ? Que devons-nous faire dans cette ère de changement accéléré ? Avons-nous identifié nos défis et nos opportunités ? Et comment tirer parti de cette nouvelle révolution numérique ? Voilà des questions fondamentales pour toutes nos entreprises.

### **Desjardins est solide, performant et novateur**

Cela m'amène à mon deuxième sujet. Que fait Desjardins ?

Il y a une dizaine de jours, plus de 1 400 participants des caisses Desjardins se sont réunis à l'occasion du 22<sup>e</sup> Congrès du Mouvement Desjardins. Au cœur de nos discussions : l'évolution accélérée du numérique, de la mobilité et notre capacité de nous adapter. Avec en toile de fond, l'importance d'une forte capitalisation.

Nous nous sommes donné des orientations claires pour continuer d'innover et d'investir dans l'accompagnement de nos membres et de nos clients, dans un monde en transformation.

D'ailleurs, nous nous inscrivons dans une longue tradition d'innovation.

- La première caisse d'épargne et de crédit, Alphonse Desjardins l'a fondée à Lévis en 1900. C'était une innovation économique et sociale.
- Desjardins a aussi réalisé la première expérience de télétraitement des données au Canada. C'était à l'Expo 67.
- Nous avons été la première institution financière canadienne à avoir un système informatique intégré qui reliait toutes ses caisses. C'était au milieu des années 1970.
- Plus récemment, en septembre 2014, nous étions la première institution financière au Québec à offrir le paiement mobile.
- Nous innovons avec les applications Ajusto, dans le domaine de l'assurance, et Hop-Ép@rgne, la solution d'épargne la plus facile qui existe.
- Nous avons annoncé, la semaine dernière, le lancement des solutions de paiement Monetico mobile et Monetico mobile+, pour les entreprises. Conçues en partenariat avec le Crédit Mutuel, ces solutions vous permettent d'accepter des paiements par carte de crédit ou de débit où que vous soyez.

D'ailleurs, nous sommes très heureux que PAXI Technologies ait retenu la solution Monetico mobile+ en vue d'équiper l'ensemble des taxis de la région de Montréal. Ces derniers pourront répondre aux nouvelles exigences de la Ville de Montréal, qui a rendu obligatoire l'offre de paiement électronique à compter du 15 octobre prochain.

- 
- Enfin, nous nous apprêtons à lancer en décembre prochain le Laboratoire d'innovation Desjardins, au Complexe Desjardins. Il s'agira d'un lieu d'expérimentation et d'innovation. Nos experts, nos employés passionnés et nos partenaires pourront y travailler ensemble et innover, au bénéfice de nos membres et de nos clients.

Nous avons la ferme intention de maintenir le rythme, en nous appuyant sur notre solidité financière. Encore cette année, l'agence de nouvelles économiques Bloomberg a placé Desjardins au premier rang des institutions financières les plus sûres d'Amérique du Nord. C'est important pour la sécurité de nos déposants et de nos assurés.

### **La relation humaine et le service au cœur de notre stratégie**

Cela dit, les services mobiles et les nouvelles solutions technologiques ne peuvent pas remplacer la relation humaine. Une relation forte, que nous voulons continuer de développer avec chacun de nos membres et de nos clients.

C'est pourquoi nous investissons aussi dans de nouveaux lieux physiques, de nouveaux types de caisses et dans nos centres de contacts clients.

Ces investissements sont bien visibles à Montréal :

- Avec notre nouveau centre de services du Marché central qui offre un service en 10 langues et une section spéciale pour les nouveaux arrivants.
- Avec trois nouveaux centres de service Desjardins 360d, aux abords de l'Université de Montréal, de l'UQAM et de Concordia, où les 18-30 ans trouvent des services adaptés à leurs besoins.
- Nous poursuivons aussi d'importants travaux au Complexe Desjardins, au bénéfice de nos employés, des commerçants et des milliers de Montréalais qui y circulent chaque année.
- De plus, nous prévoyons relocaliser, en 2017, les 1 700 employés de nos services de cartes et monétique qui occupent aujourd'hui quatre sites de travail différents à Montréal. Ils occuperont un tout nouvel édifice, qui est en construction au 450 boulevard De Maisonneuve Ouest.
- Par ailleurs, nous entendons regrouper en un seul lieu, à Montréal, nos quelque 1 000 employés d'AccèsD, actuellement dispersés sur plusieurs sites dans la ville. Une annonce devrait être faite à cet égard dans les prochaines semaines.

Tous ces projets représentent des investissements importants qui contribueront à l'économie de Montréal et à l'amélioration de son paysage urbain.

Et à cela s'ajoutent des investissements majeurs dans nos plateformes technologiques et dans nos programmes de formation et de développement professionnel.

Ce sont autant de gestes qui visent à soutenir nos employés et nos gestionnaires, que nous voulons mobilisés pour un meilleur service à nos membres et clients.

---

Le Mouvement Desjardins fait partie des Employeurs de choix au Canada et nous agissons pour nous y maintenir.

### **Desjardins, une croissance remarquable depuis 2008**

C'est la quatrième et dernière fois que je monte à cette prestigieuse tribune à titre de présidente du Mouvement Desjardins. Le second de mes deux mandats de quatre ans à la présidence prendra fin en avril prochain.

Je suis fière du travail que nous avons accompli, tous ensemble, chez Desjardins, pendant ces huit années. Desjardins, c'est une grande équipe qui travaille toujours dans une perspective de développement durable et de long terme.

De 2008 à 2015 :

- nous aurons accueilli, au sein de notre Mouvement, près de deux millions de nouveaux membres et clients;
- les revenus totaux de Desjardins auront été multipliés par deux pour se chiffrer à près de 15 milliards de dollars;
- l'actif du Mouvement aura crû de plus de 70 % pour dépasser les 260 milliards de dollars;
- quant aux capitaux propres du groupe, ils seront passés de 10 à plus de 20 milliards de dollars.

Le Mouvement Desjardins est solide et en croissance.

Je suis très reconnaissante aux 5 000 dirigeants élus et aux 48 000 gestionnaires et employés du Mouvement pour ces réalisations. Je profite de cette tribune pour dire à mes collègues et collaborateurs : merci de votre travail ! Grâce à vous, Desjardins pourra poursuivre sa mission avec encore plus de force et de moyens.

### **Montréal doit aussi continuer d'évoluer**

J'en arrive au troisième sujet de mon allocution : l'avenir de Montréal.

J'ai été invitée par le maire de Montréal à présider un groupe de travail pour alimenter la réflexion sur l'avenir de notre métropole. J'ai eu le privilège d'animer les discussions d'un groupe de représentants de la société civile connus pour leur engagement pour Montréal.

J'ai remis à M. Coderre une copie de notre rapport, lequel sera rendu public à la mi-octobre. Avec son accord, je me permets ce midi de vous donner un aperçu de nos réflexions de nature économique.

Nous avons identifié quatre grands secteurs stratégiques. Ces quatre secteurs doivent à nos yeux être au cœur d'une vision porteuse d'avenir pour le développement de Montréal, ville ouverte sur le monde.

---

## ***Montréal, ville de savoir et d'innovation***

Le premier de ces secteurs est celui du savoir et de l'innovation. Une ville de savoir regroupe des créateurs et des entrepreneurs en plus de compter sur un milieu d'enseignement supérieur dynamique.

Montréal dispose de toutes ces forces.

Avec ses onze établissements universitaires et leurs 184 000 étudiants, avec ses douze collèges publics regroupant 55 000 étudiants, l'agglomération de Montréal est sans contredit un centre d'études supérieures de première importance. Le secteur de l'enseignement supérieur représente 91 000 emplois à Montréal et sa contribution au PIB de la métropole était évaluée à 5,5 milliards de dollars en 2011.

Une étude du World Economic Forum classe Montréal au huitième rang des meilleures villes au monde pour étudier. Elle arrive au premier rang au Canada et au deuxième en Amérique du Nord, derrière Boston.

Des chercheurs de renom de partout dans le monde sont aussi attirés à Montréal. On parle de 12 000 chercheurs pour les secteurs pharmaceutiques, des technologies médicales et de la biotechnologie. Pour ces mêmes secteurs, on parle aussi de 45 000 travailleurs hautement scolarisés et bien rémunérés.

Il y a de grands projets en cours d'élaboration à l'École de technologie supérieure, à McGill et à l'Université de Montréal, avec Campus Montréal. Ces projets vont avoir des effets très positifs pour la revitalisation de plusieurs secteurs de la ville et j'invite le gouvernement du Québec à les considérer sous l'angle du développement économique de la métropole.

La présence d'institutions de savoir, de recherche et d'innovation à Montréal distingue notre Ville. Elles sont essentielles pour notre vision à long terme du développement économique.

## ***Montréal, ville de culture au cœur de l'économie numérique***

En second lieu, Montréal doit se voir comme une ville de culture au cœur de l'économie numérique. Jeux vidéo, effets spéciaux, éditions de logiciel, services informatiques, télécommunications; Montréal s'est taillée une réputation d'envergure mondiale comme centre d'expertise de l'économie numérique.

Montréal est devenue en quelques années le quatrième pôle mondial dans le domaine des effets spéciaux pour le cinéma. C'est à Montréal qu'on a créé cinq des dix jeux vidéo les plus vendus dans le monde.

Les entreprises du secteur des technologies de l'information et des communications (TIC) emploient aujourd'hui 93 000 personnes dans la région métropolitaine. Leur contribution au PIB de la région se chiffrait à plus de 10 milliards de dollars en 2012.

Les entreprises de ce secteur sont aussi d'importants contributeurs à la recherche-développement (R-D) au Canada et au Québec. Des 30 entreprises investissant le plus en R-D au Canada, 10 d'entre elles sont des entreprises du secteur des TIC installées dans la région métropolitaine de Montréal.

---

En outre, le secteur culturel montréalais est riche de 82 000 travailleurs qui contribuent de façon importante à la qualité de vie, au tourisme et à notre réputation internationale.

Nous avons donc là aussi des forces sur lesquelles nous devons capitaliser. *Montréal, ville intelligente et numérique*, doit s'inscrire comme un centre d'excellence incontournable dans le vaste secteur des technologies de l'information et de la culture.

### ***Montréal, ville de mobilité et de convergence des transports***

Le troisième secteur que nous avons identifié est celui des transports.

Depuis sa fondation, Montréal est au cœur de la convergence des transports au nord-est de l'Amérique. Montréal peut et doit redevenir une véritable plaque tournante, efficace et dynamique, pour toutes les formes et modes de transport. Cela, même si l'amélioration de nos infrastructures cause à ce moment-ci de nombreux soucis !

Des entreprises de renommée mondiale et des sièges sociaux d'importance contribuent à la richesse de la métropole. Le secteur de l'aérospatiale emploie 42 000 personnes. Celui de la logistique et des transports, 122 000 personnes. Les transports en commun à Montréal font travailler 15 000 personnes.

Nous avons de plus, avec Hydro-Québec, une expertise de haut niveau dans la production d'hydroélectricité. Le Canada est le troisième producteur d'hydroélectricité dans le monde et on sait que le Québec compte pour la moitié de la capacité hydroélectrique du pays.

Nous avons aujourd'hui des objectifs ambitieux pour l'électrification des véhicules de transport collectif et nous pouvons envisager le développement d'une filière industrielle de véhicules électriques.

Le secteur des transports et le développement de sa filière électrique constituent un incontournable pour positionner Montréal comme une métropole d'avenir, dans une perspective de développement durable.

### ***Montréal, ville financière d'importance***

Enfin, le secteur qui complète notre vision globale du développement de Montréal est celui de la finance et des assurances. C'est un secteur qui représente une part importante de l'activité économique de la métropole, avec plus de 100 000 emplois et une contribution au PIB de la région évaluée à 13 milliards de dollars.

Selon le Global Financial Centres Index publié en mars 2015, Montréal se classe au 18<sup>e</sup> rang mondial pour la compétitivité de son secteur financier, devant des villes comme Dubaï, Tel Aviv, Beijing et même Paris.

Montréal peut tirer profit de précieuses collaborations entre le secteur de la finance et celui des technologies de l'information. Elle peut compter sur les 2 000 nouveaux diplômés spécialisés qui sortent de ses universités à chaque année. Elle peut aussi s'appuyer sur des entreprises financières importantes à l'échelle canadienne qui ont convenu de travailler ensemble sous la bannière de Finance Montréal.



---

Pour son importance économique, pour son rôle de soutien essentiel aux autres secteurs d'activité et pour l'innovation qu'on y observe, le secteur de la finance et des assurances est selon nous un levier important de l'économie de la métropole et pour tout le Québec.

### **Nous avons un rôle essentiel à jouer comme leaders d'affaires**

Pour notre groupe de réflexion, ces quatre grands secteurs doivent être des piliers qui viendront soutenir la vision économique de la métropole.

Mais j'insiste : la participation des leaders de la société civile et des entreprises est une condition essentielle du succès des villes qui s'imposent comme des métropoles à l'échelle mondiale. Montréal doit pouvoir compter sur nous tous. La mobilisation de tous, à l'aube des Fêtes du 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal, est essentielle pour créer une métropole prospère et inclusive.

### **Agir pour créer l'avenir**

En conclusion, nous vivons une conjonction de changements qui n'a pas beaucoup d'équivalents dans l'histoire. Cette mouvance rapide nous touche tous.

Pour les entreprises comme pour les villes, il y a là un enjeu de pertinence, de modernité et de concurrence, à l'échelle de la planète.

Desjardins a le devoir de se tourner vers l'avenir, d'innover et de croître pour servir ses membres et ses clients, ceux d'aujourd'hui mais aussi ceux de demain.

Il en va de même pour Montréal qui doit se donner des stratégies de développement qui positionnent notre métropole au Québec mais aussi au niveau mondial.

Comme leaders, nous sommes tous, vous et moi, concernés. Nous devons agir pour que nos entreprises, notre ville, notre société conservent leur place et continuent à se développer et à rayonner dans un monde en changement.

C'est à nous tous de créer l'avenir !

Merci.

\* \* \*

Desjardins est un fier partenaire de Montréal et Desjardins sera un partenaire des célébrations entourant le 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal en 2017.

Ce moment de célébration sera aussi l'occasion de générer des retombées économiques, d'augmenter le rayonnement international de notre métropole et de renforcer l'appartenance des citoyens. Cet anniversaire sera un véritable tremplin vers l'avenir.

---

Nous sommes actuellement en discussion avec la Société des célébrations du 375<sup>e</sup> pour définir notre contribution. Je salue sa présidente, Mme France Chrétien Desmarais.

Une initiative importante est déjà arrêtée et il me fait plaisir aujourd'hui de vous en dévoiler la teneur. C'est un projet dont nous avons présenté les grandes lignes en novembre dernier lors du rendez-vous jevoismtl. Lors de cet événement, j'ai signé l'engagement de mettre en valeur le *Meilleur de Montréal* !

Ainsi, j'ai le plaisir d'annoncer aujourd'hui le lancement de **VIVA Mtl** ! Une initiative qui nous permettra de mettre en valeur le Meilleur de Montréal en faisant connaître des citoyens, des entreprises, des organismes et des jeunes qui sont engagés et qui font rayonner leur quartier, qui font rayonner Montréal !

En mettant de l'avant VIVA Mtl, nous nous sommes donnés pour mission de faire découvrir des héros méconnus qui contribuent à redonner de la fierté aux Montréalais. Une fierté qui inspire. Une fierté qui fait nous fait découvrir que Montréal est unique et qu'il fait bon y vivre !

Surveillez les annonces car nous vous inviterons, dès 2016, à présenter la candidature de personnes ou d'organismes qui vous inspirent.

Nous dévoilerons également, dans les prochains mois, d'autres volets de la participation de Desjardins aux fêtes du 375<sup>e</sup>.

Montréal va bien. Montréal va mieux et le meilleur est à venir.

À bientôt.