

Relever les défis de l'avenir

Entrevue avec monsieur Robert Bouchard et madame Danyelle Bédard

Yves Beauregard

Numéro hors-série, automne 1999

Au coeur de l'action : la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec
1948-1998

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/8649ac>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Les Éditions Cap-aux-Diamants inc.

ISSN

0829-7983 (imprimé)
1923-0923 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Beauregard, Y. (1999). Relever les défis de l'avenir : entrevue avec monsieur Robert Bouchard et madame Danyelle Bédard. *Cap-aux-Diamants*, 51–55.

Relever les défis de l'avenir

Entrevue avec monsieur Robert Bouchard et madame Danyelle Bédard

PAR YVES BEAUREGARD



Robert Bouchard a été élu président du conseil d'administration de la Caisse en 1997, en remplacement de Jacques Côté. Photographie Studio Lefavre & Desroches, Québec. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

Danyelle Bédard, première femme directrice de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec. Photographie Studio Lefavre & Desroches, Québec, 1999. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

Cap-aux-Diamants : Un anniversaire important comme le cinquantième est une bonne occasion pour faire le point et considérer l'avenir. Monsieur Bouchard, quelles sont les perspectives pour la Caisse populaire du Vieux-Québec?

Robert Bouchard : Le futur, je le vois comme une continuité dans le changement. En 1999, je considère que nous sommes à un tournant. La Caisse est toujours en devenir, elle continue d'être une coopérative. C'est ma vision et celle du conseil d'administration. Cependant, le contexte actuel des institutions financières demande que nous nous adaptions nous aussi.

C.A.D. : Monsieur Bouchard, comment en êtes-vous venu à vous intéresser au mouvement coopératif des caisses populaires?

R.B. : Je pense avoir du sang de coopérateur. Il y a quelques années, j'ai été dans le domaine des affaires dans le Vieux-Québec et j'ai été en mesure de bien connaître la vocation et la nature du secteur. Déjà, à l'époque, je faisais affaire avec la Caisse populaire du Vieux-Québec. Ayant des disponibilités de temps et de l'énergie, j'ai investi dans le groupe du Vieux-Québec, les commerçants et les membres. Donc, ce qui m'a amené à m'engager, c'est le goût, le besoin, le désir de coopérer, c'est-à-dire de faire ensemble dans un but commun, de trouver une direction qui convienne à tous, dans ce secteur. C'est intéressant, une caisse qui fait surtout des affaires sur le plan commercial et qui est très engagée dans le domaine culturel. Tout cela me convenait et me rejoignait comme individu.

C.A.D. : Madame Danyelle Bédard, quel a été votre cheminement avant d'accéder au poste

de directrice de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec?

Danyelle Bédard : Cela fait près de vingt ans que j'œuvre au sein du Mouvement Desjardins. Déjà, au cours de mes études universitaires, je travaillais à la Caisse du Vieux-Québec. Par la suite, de fil en aiguille, j'ai œuvré dans diverses instances du Mouvement Desjardins. Récemment, je suis revenue à la Caisse du Vieux-Québec comme directrice, avec intérêt et plaisir.

structure va changer, dans le même sens que ce que devient le mouvement financier, conçu globalement, plus mondialement.

C.A.D. : Quelles sont les influences des nouvelles technologies sur l'avenir de la Caisse?

D.B. : Une caisse populaire, c'est d'abord et avant tout les membres qui la composent. Cela nous amène à dire, en ce qui concerne les nouvelles technologies ou les nouveaux modes de distri-



L'édifice de la Caisse populaire à l'angle de la rue des Jardins et Sainte-Anne, en plein cœur du Vieux-Québec touristique. Photographie Studio Lefavre & Desroches, Québec. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

C.A.D. : Si l'on revient aux perspectives d'avenir, qu'en sera-t-il pour les membres?

R.B. : Tout à l'heure, nous parlions de changement, d'une voie qui va nous amener dans une situation très différente de celle que nous connaissons aujourd'hui. Pour le service aux membres, je pense qu'il n'y aura pas une différence énorme, en termes de visibilité ou de services, car nous avons déjà une vocation commerciale. Si l'on parle d'avenir possible, ce sont les membres qui vont décider. La voie du changement nous amène à nous regrouper. Actuellement, les sept caisses de la haute-ville réfléchissent à la possibilité de former un centre financier destiné aux entreprises. Avec son expertise et son expérience, la Caisse du Vieux-Québec peut aller de l'avant avec ce projet. Pour nos membres, si cette volonté se concrétise, cela représentera une façon améliorée de recevoir des conseils et des services financiers. Donc, demain, nous continuerons d'offrir des services financiers, d'être engagés dans le milieu, de faire partie du Mouvement Desjardins et de coopérer. Cependant, la

contribution, qu'ils sont des outils. L'essentiel réside dans les besoins de nos membres. Ce sont eux qui nous disent qu'ils évoluent et qu'ils espèrent que la Caisse va évoluer avec eux et même les précéder. En ce sens-là, les nouvelles technologies nous permettent de répondre aux attentes et aux besoins de nos membres. Certains d'entre eux veulent faire des affaires avec la Caisse sans avoir à se déplacer chaque fois qu'ils effectuent une transaction. Une nouvelle technologie, ce n'est pas une fin en soi, mais bien un moyen. Auparavant, le membre devait se présenter à sa caisse pour effectuer toutes ses transactions. Il n'avait pas le choix. Aujourd'hui, la technologie a permis de développer d'autres modes de distribution. On n'a qu'à penser aux guichets automatiques, à Internet, au téléphone, au paiement direct, aux centres de financement, pour ne nommer que ceux-là. À présent, le membre a le choix.

R.B. : On s'aperçoit que ces nouvelles technologies nous facilitent le travail comme institution et rendent le produit encore plus alléchant pour le membre. C'est gagnant, malgré ce que suggè-

rent les informations habituellement véhiculées. En fait, la façon dont on en fait usage sur le plan bancaire (fermeture de services) nous amène à diversifier l'approche avec le client.

C.A.D. : En plus d'être surtout à vocation commerciale, la Caisse du Vieux-Québec a depuis longtemps un intérêt particulier pour le secteur culturel. Allez-vous conserver cet intérêt particulier?

R.B. : Les acteurs du monde culturel sont des membres importants de la Caisse. S'ils font des affaires chez nous, c'est parce que l'on a toujours privilégié ce rapport. Rien ne nous empêche de poursuivre dans cette voie, au contraire. Nous pensons que c'est la vocation de notre milieu, car nous sommes au cœur d'un joyau et nous ne pouvons pas dissocier la dimension culturelle. Voilà pourquoi spontanément, naturellement, nous sommes engagés dans diverses entreprises et organismes culturels comme le Festival d'été, l'Orchestre symphonique, le Salon du livre et d'autres.

C.A.D. : En 1985, le Vieux-Québec a acquis de nouvelles lettres de noblesse en étant inscrit sur la Liste du patrimoine mondial de l'Unesco. Cette visibilité internationale entraîne une recrudescence de touristes et de congressistes. Est-ce que cela a des répercussions sur la Caisse populaire du Vieux-Québec, située en plein cœur de l'action? Est-ce que cet aspect est considéré dans vos plans de développement?

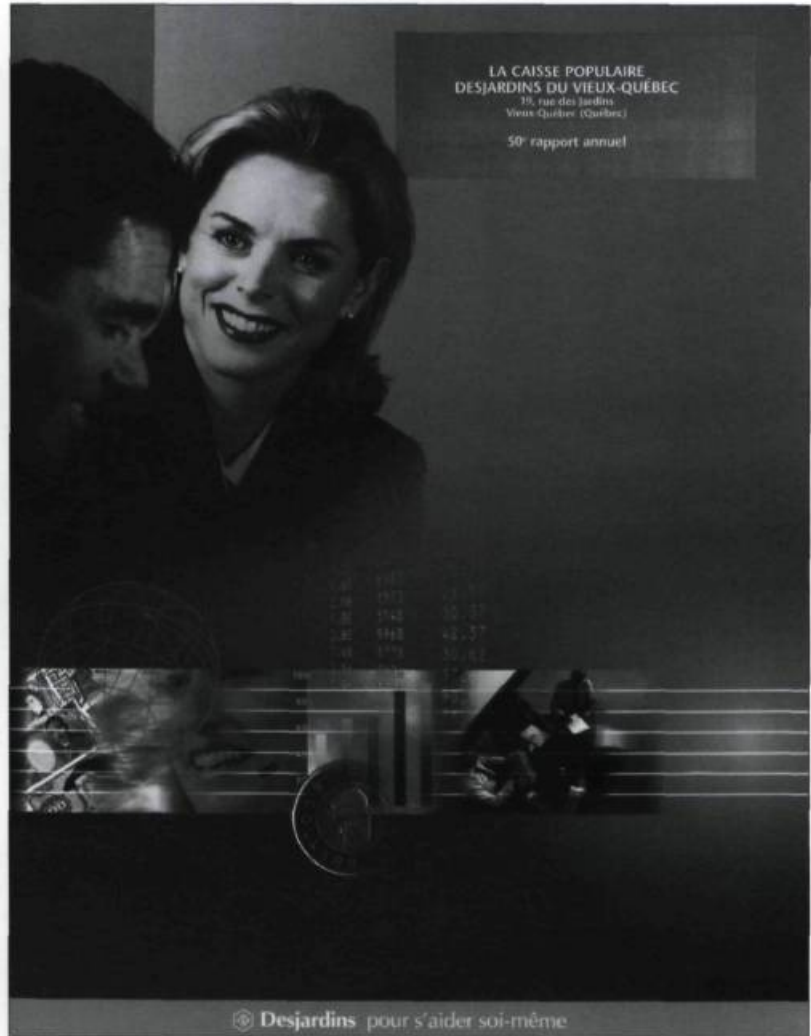
D.B. : À cause de notre situation géographique, nous sommes très touchés par cet aspect international. Nous avons développé une expertise de soutien à nos membres dans leurs transactions internationales. Avec l'arrivée et le développement d'entreprises exportatrices à Québec, nous comptons travailler de concert avec elles. D'ailleurs, la Caisse est un partenaire privilégié de d'autres instances du Mouvement Desjardins pour travailler dans ce sens-là. Il y a déjà une expertise pour les transactions de devises. En plus, nous travaillons à développer les transactions internationales et tout ce qui soutient nos entreprises exportatrices.

C.A.D. : Québec devient de plus en plus une destination touristique internationale, en particulier pour les croisières. Est-ce que la Caisse prend ces activités en considération?

D.B. : La Caisse se sent concernée par tout ce qui touche le tourisme international. C'est pourquoi nous œuvrons en collaboration avec les commerçants du milieu, les leaders du secteur touristique. Les clients des croisières consomment pour plusieurs milliers de dollars dans le Vieux-Québec. La Caisse populaire Desjardins

du Vieux-Québec a donc adapté ses services de devises étrangères et ses services automatisés pour répondre à la demande de cette clientèle. Notre bureau de devises est ouvert sept jours sur sept durant la période touristique.

C.A.D. : Qui sont les membres de la Caisse populaire du Vieux-Québec?



R.B. : Dans le Vieux-Québec, il y a des résidents permanents qui ne possèdent pas d'automobile, à cause des problèmes de stationnement. Ces personnes ont fait le choix d'y vivre. Ce sont principalement des universitaires, des jeunes professionnels qui recherchent le cachet européen du vieux quartier. Nous y trouvons aussi des travailleurs provenant des banlieues, qui font leurs affaires à la Caisse. D'autre part, nous avons des gens de l'extérieur, des touristes, des promeneurs... Pour toutes ces clientèles, la Caisse offre une gamme étendue de services financiers. À l'heure actuelle, nous nous tournons aussi vers le virtuel. Le Vieux-Québec est un point d'ancrage pour continuer à faire des affaires dans l'espace-temps, par le téléphone, l'ordinateur et Internet.

50^e rapport annuel de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec, 1998. En cette année marquante, l'institution compte 4 505 sociétaires, un actif de 65 258 322 \$. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

C.A.D. : L'arrivée de nouveaux groupes de consommateurs dans le Vieux-Québec, comme les étudiants de l'École d'architecture, vous amène-t-elle de nouveaux clients?

D.B. : L'arrivée de nouveaux résidents permanents ou temporaires, qu'ils soient étudiants ou travailleurs, nous amène de nouveaux sociétaires. Ces derniers sont aussi de plus en plus exigeants. Ils veulent faire affaire avec une coopérative. Cependant, jusqu'à quel point sont-ils prêts à payer le prix de la différence? Actuellement,

et il s'inscrit dans un processus où chacun doit améliorer ses compétences pour en faire bénéficier nos sociétaires.

C.A.D. : À l'orée de l'an 2000, qu'advient-il de l'œuvre d'Alphonse Desjardins?

R.B. : Dans le Mouvement Desjardins, il reste et il restera toujours une valeur de base, soit le coopératisme. En définitive, ce seront toujours les membres qui décideront. Cette situation sera la même encore dans 50 ans. Le membre aura toujours son droit de vote, contrairement au domaine bancaire où ce sont les plus importants actionnaires qui influencent les décisions. Chez Desjardins, l'ensemble des membres donnera toujours les directions à suivre.

Le membre aura toujours son droit de vote, contrairement au domaine bancaire où ce sont les plus importants actionnaires qui influencent les décisions. Chez Desjardins, l'ensemble des membres donnera toujours les directions à suivre.

C.A.D. : Est-ce que la philosophie d'Alphonse Desjardins est encore d'actualité? Peut-elle servir de source d'inspiration aux dirigeants actuels?

D.B. : Ce que voulait d'abord Desjardins, c'était créer un outil économique important pour la société francophone, un levier économique qui nous appartiendrait. Grâce à Desjardins, plusieurs projets ont vu le jour et soutiennent aujourd'hui l'économie des régions du Québec. À titre d'exemple, l'année dernière,

c'est plus de 60 millions de dollars qui ont été retournés à la société en ristournes et commandes. C'est ça, la force de la coopération. En plus, nous ne pouvons être fusionnés ou achetés par des multinationales, nous sommes inaliénables. La coopérative appartient à ses membres. C'est une idée fondamentale dans le Mouvement Desjardins à conserver et à mettre de l'avant. Que la caisse soit grande ou petite, ce seront toujours les membres dirigeants qui vont prendre les décisions.

C'est plus de 60 millions de dollars qui ont été retournés à la société en ristournes et commandes. C'est ça, la force de la coopération. En plus, nous ne pouvons être fusionnés ou achetés par des multinationales, nous sommes inaliénables. La coopérative appartient à ses membres. C'est une idée fondamentale dans le Mouvement Desjardins à conserver et à mettre de l'avant. Que la caisse soit grande ou petite, ce seront toujours les membres dirigeants qui vont prendre les décisions.

C.A.D. : Le Mouvement Desjardins a fait beaucoup parler de lui dans les médias ces derniers temps. De grands changements sont apportés et ils entraînent de nombreuses discussions. Qu'en est-il au juste?



Depuis plusieurs années déjà, la Caisse a établi des partenariats qui prouvent que Culture et rentabilité vont de pair. C'est le cas avec l'Orchestre symphonique de Québec, par exemple. On voit ici deux musiciens dans les locaux de la Caisse lors d'une collecte de fonds, en novembre 1980. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

on se rend compte que cette nouvelle clientèle exige des services rapides, accessibles, à moindre coût et disponibles en tout temps. C'est une clientèle utilisatrice des services automatisés sous toutes leurs formes. Nous devons nous adapter à ce que demandent nos membres. Les conseils financiers spécialisés sont en forte augmentation et continueront de l'être avec le vieillissement de la population. D'ici quelques années, ce seront les enfants de nos membres qui géreront ce patrimoine. Il faut s'assurer que le lien d'affaires avec cette deuxième génération soit entretenu. Le virage qu'exécute actuellement le Mouvement Desjardins est entièrement lié aux demandes des membres

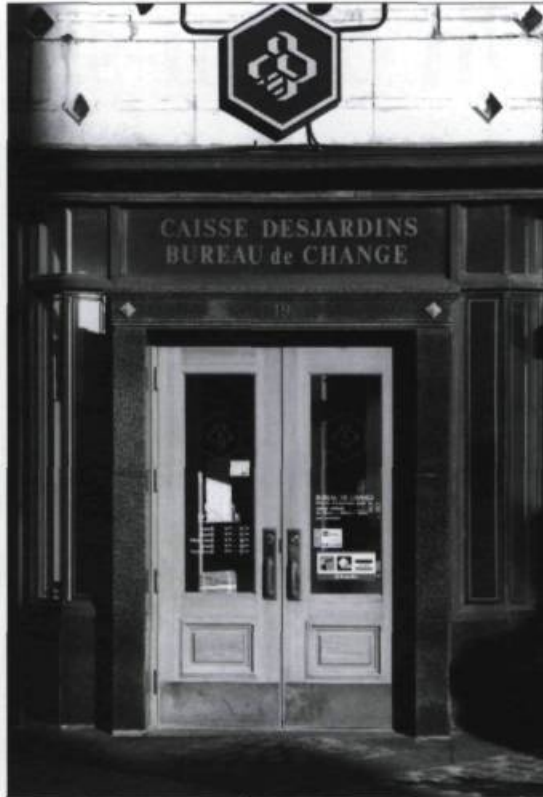


Un soutien manifeste aux arts : *Bienvenue* de Nicole Taillon. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

R.B. : Ce n'est pas par plaisir ni par fantaisie. La réponse se résume par un mot : nécessité. Ce terme sous-tend toute la réalité du secteur bancaire. Il ne faut pas perdre de vue que le Mouvement Desjardins n'est pas d'abord une organisation où l'on fait du «social». Nous sommes une institution financière, un levier économique globalement. Par nécessité, parce que nous vivons dans un contexte de mondialisation des marchés. De nouvelles banques apparaissent, des institutions qui font des opérations financières qui sont des non-banques, etc. Par nécessité, donc, parce que si la banque d'en face a décidé d'être plus rentable et d'offrir à la population du secteur des taux d'intérêt plus alléchants que les nôtres, par exemple, il est évident que nos membres iront voir le compétiteur. Ce dernier a cependant des coûts moindres parce qu'il a réduit depuis plus longtemps que nous le personnel au comptoir pour répondre aux clients. C'est la réalité actuelle. Par nécessité, nous bougeons, nous effectuons des changements, nous nous regroupons parce que nous devons être compétitifs pour pouvoir continuer à coopérer.

C.A.D. : Dans la vie de tous les jours, cette adaptation aux réalités actuelles se traduit de quelle façon à la Caisse du Vieux-Québec?

R.B. : Cela se traduit par des activités un peu différentes de celles que nous connaissions il y a quelques années. Pour nos sociétaires, les choses vont de soi. Pour le grand public, ces changements peuvent paraître incompatibles avec les valeurs véhiculées par le Mouvement Desjardins. Évidemment, on a tendance à voir la coopération sous l'angle d'activités qui peuvent se faire au comptoir, d'heures d'ouverture. Cependant, les valeurs de base sont restées les mêmes et se traduisent aujourd'hui par des activités et des relations avec nos membres qui sont différentes. Ainsi, le personnel qui travaille chez Desjardins, à la Caisse du Vieux-Québec, est depuis près de trois ans dans un processus de formation qui lui permettra de donner à nos membres des conseils financiers plus spécialisés. Cette situation est vraie autant pour nos membres individuels que pour nos entreprises. Donc, au quotidien, *notre personnel travaille avec nos membres, il se forme en fonction de leurs besoins. C'est ainsi qu'ils vont être satisfaits et fidèles, dans la mesure où nous pouvons continuer à leur offrir des conditions alléchantes et nous engager dans le milieu grâce à nos trop-perçus. Finalement, tout le monde va y trouver son compte, autant nos membres, qui vont se sentir appréciés et qui vont s'enrichir, que la petite société implantée dans le Vieux-Québec. Ce n'est pas parce que l'on change dans nos opérations, que l'on change les valeurs qui sont les nôtres à la Caisse du Vieux-Québec et qui sont inspirées d'Alphonse Desjardins.* ♦



La Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec a adapté ses services de devises étrangères et ses services automatisés pour répondre à la demande de la clientèle touristique. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

Cette entrevue avec monsieur Robert Bouchard, président du conseil d'administration de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec, et madame Danyelle Bédard, directrice de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec, a été réalisée le 4 mars 1999 dans les bureaux de *Cap-aux-Diamants*.

Yves Beauregard est directeur de la revue *Cap-aux-Diamants*.

La plus grande et la plus belle salle de montre à Québec

MBH
Mobilier de bureau

25, rue Saint-Joseph Est (angle Langelier) Québec 647-1332