



c o p h a n

.....
ensemble pour l'inclusion

Commentaires sur le mandat d'initiative sur l'accès aux services financiers de proximité en région

Remis à la Commission de l'aménagement du territoire par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Le 17 mai 2018

Constat partagé : une mobilité par la proximité mise à mal

Pour la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), le constat ayant mené la Commission de l'aménagement du territoire à se saisir du présent mandat d'initiative sur l'accès aux services financiers de proximité en région est partagé. Les institutions financières réduisent l'accès à leurs services financiers de proximité et se tournent vers les nouvelles technologies, certaines institutions financières offrant même des services uniquement à distance. Malheureusement, le présent débat fait écho à d'autres décisions d'affaires, Postes Canada, VIA Rail, réseaux de l'éducation comme ceux de la santé et des services sociaux et récemment Keolis-Orléans Express, autant de raisons de quitter son coin de pays pour vivre concrètement avec des services publics et privés à proximité. Un pied de nez à la récente politique de mobilité durable qui met de l'avant la mobilité par la proximité. Cette situation est d'autant plus préoccupante pour les personnes ayant des limitations et leurs proches. En effet, aux distances qui s'allongent s'ajoutent les difficultés d'accès aux services de transport adapté interterritoire, les difficultés d'accès aux moyens palliatifs ou alternatifs proposés pour l'accès aux services financiers et le faible niveau de littératie financière des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Concernant l'accès aux services de transport adapté interterritoire, l'annonce récente de Transports Québec pour un financement du transport adapté interterritoire dans l'ensemble du Québec est à ce titre une bonne nouvelle. Ce programme est récent et nous n'avons pas les modalités de calcul. De plus, rien ne garantit l'accessibilité en fauteuil roulant à des institutions financières accessibles à proximité. Qui plus est, pour les municipalités les moins dotées en services publics et privés, ayant donc peu de revenus de taxation, où trouver les fonds pour compléter le financement étatique ?

À notre connaissance, le réseau de la santé et des services sociaux offre aux personnes ayant des limitations un service d'apprentissage aux nouvelles technologies restreint, selon les types de limitation et selon le territoire. Cependant, ce réseau n'offre aucun soutien pour l'accès aux services en ligne, pas plus pour faire son épicerie que pour gérer son patrimoine financier. Le silence de la Stratégie numérique sur la situation des personnes ayant des limitations et l'absence de solutions pour supporter leur accès au numérique est à ce sujet préoccupante.

Finalement, le faible niveau de littératie financière des personnes que nous représentons, notamment avec l'écrit, ne favorise pas l'accès en plus des risques d'abus élevés notamment pour celles qui sont aînées.

Le bref document « [Financial Literacy and People Living with Disabilities](#) » a été produit en 2015 dans le cadre des travaux sur la littératie financière du gouvernement du Canada

disponible en anglais seulement. Il présente selon nous l'essentiel des défis auxquels font face les personnes que représente la COPHAN dans leurs accès aux institutions financières et au système bancaire.

Des solutions à portée de main

Face à ces difficultés, des initiatives et des idées permettent d'espérer un accès aux services financiers. Notre connaissance est loin d'être exhaustive, cependant nous tenions à faire connaître à la Commission notre appréciation sur celles-ci :

- **Caisse Mobile** : projet pilote par Desjardins, cette solution nous apparaît porteuse. Opérée dans un autobus accessible aux personnes en fauteuil roulant avec rampe avant, pouvant abaisser son plancher pour réduire la hauteur à franchir, cette solution nous semble devoir être soutenue par les pouvoirs publics afin d'assurer sa rentabilité économique en offrant une proximité à la demande. Néanmoins, nous proposons à la Commission de questionner le Mouvement Desjardins sur l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant de l'accès à la zone arrière où se déroulent les entretiens avec un conseiller ou conseillère ainsi que sur l'espace intérieur. Le rôle de solidarité de l'État québécois doit l'amener à profiter d'une solution comme la Caisse mobile pour rapprocher son personnel de sa population dans un lieu où la confidentialité est déjà assurée. Rentabilité, réduction des coûts écologiques, maintien des liens sociaux, autant de développement durable à portée avec une telle collaboration.
- **Accessibilité du web** : plusieurs institutions financières offrent des solutions web et mobiles respectant en bonne partie les standards sur l'accessibilité du web. Le Mouvement Desjardins collabore régulièrement avec un de nos membres, le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ), pour améliorer l'utilisabilité de ses solutions numériques pour les personnes ayant des limitations.
- **Visio-guichet** : l'expérimentation par le CEFRIO d'une solution de visio-guichet réunissant plusieurs services publics, [l'Accompagnateur](#), le déploiement des visio-guichets par Emploi Québec, des projets en télémédecine, autant d'initiatives qui permettent d'espérer un maintien des services publics dans les territoires oubliés de l'État québécois. Pourquoi ne pas penser ce maintien voire ce développement conjointement à l'accès aux services financiers de proximité. Nous considérerons que le rôle de solidarité de l'État québécois peut l'amener à partager ses infrastructures numériques avec des services privés aussi essentiels que les services financiers. Rentabilité, réduction des coûts écologiques comme maintien des liens sociaux, autant de développement durable à portée avec une telle collaboration.

- **Agence du revenu du Canada** : l'accès à l'Agence du revenu du Canada est possible en s'authentifiant via le site web de son fournisseur de services financiers. Cette collaboration qui s'appuie sur le respect de la confidentialité et de la sécurité tant de l'Agence que des fournisseurs de services financiers facilite de beaucoup l'accès d'un service public en s'appuyant sur le secteur privé.
- **Formation du réseau de la santé et des services sociaux** : le réseau public de la santé et des services sociaux offre déjà à des personnes ayant des limitations fonctionnelles un service, restreint selon le type de limitation et selon le territoire, pour l'apprentissage du fonctionnement des guichets automatiques. Quelques groupes communautaires de personnes ayant des limitations ont développé, sans financement complémentaire, un support entre pairs pour l'accès aux nouvelles technologies.

Recommandations de la COPHAN

L'État québécois et l'ensemble de ses services ont adopté en bonne partie la logique de rentabilité financière du secteur privé et le secteur privé financier a adopté le discours social et environnemental de l'État québécois. Les solutions passent selon nous par un meilleur arrimage des actions entre les secteurs public et privé. Il ne s'agit pas de privatiser les services publics ou de nationaliser les services financiers. Nous proposons de penser leur déploiement conjoint dans les territoires oubliés du Québec en se souciant de l'accès aux personnes ayant des limitations et en impliquant ces dernières dans les processus de réflexion, d'évaluation et de mise en œuvre. En 2004, la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* a fait un principe fort de cette implication, dépassant le cadre fixé par la *Loi sur le développement durable*. Dans l'application des mesures prévues par la présente loi, les orientations suivantes guident l'Office des personnes handicapées du Québec, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics ou privés : b) favoriser l'autonomie des personnes ayant des limitations et leur participation à la prise de décisions individuelles ou collectives les concernant ainsi qu'à la gestion des services qui leur sont offerts.

Recommandation 1 : Considérer la possibilité d'offrir un accès aux services financiers dans les solutions actuelles et à venir permettant un accès aux services publics dans les territoires peu ou pas desservis et vice et versa. Le faire en s'assurant de l'accessibilité des solutions aux personnes ayant des limitations notamment en impliquant le milieu communautaire des personnes ayant des limitations ;

Recommandation 2 : En concertation avec le mouvement d'action communautaire des personnes ayant des limitations, déployer des visio-guichets d'accès aux services publics en collaboration avec les collectivités territoriales, les services de transport adapté, les organismes communautaires notamment ceux représentant les personnes ayant des limitations et le réseau de la santé et des services sociaux et expérimenter l'intégration des services financiers privés à ces guichets ;

Recommandation 3 : En concertation avec le mouvement d'action communautaire des personnes ayant des limitations, amender la stratégie numérique du Québec en y ajoutant les personnes ayant des limitations conformément aux exigences de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et à la politique À part entière ;

Recommandation 4 : En concertation avec le mouvement d'action communautaire des personnes ayant des limitations, renforcer l'offre publique de services du réseau de la santé et des services sociaux pour l'accès au numérique et y intégrer un support spécifique pour l'accès aux services publics et aux services financiers ;

Recommandation 5 : En concertation avec le mouvement d'action communautaire des personnes ayant des limitations, renforcer l'offre communautaire de services pour l'accès au numérique et y intégrer un support spécifique pour l'accès aux services publics et aux services financiers;

Recommandation 6 : En concertation avec le mouvement d'action communautaire des personnes ayant des limitations, supporter les services de transport et d'accompagnement bénévoles pour un accès aux services publics et financiers regroupés.