

14 p. 100 au double de ce chiffre dans 20 ou 30 ans, il y a là un marché que les banques, les institutions financières et l'industrie des services ne peuvent se permettre d'ignorer. Du point de vue de la Banque de Nouvelle-Écosse, il y a un marché que nous voulons capter et que nous voulons servir au mieux de nos possibilités.

Si on prend la génération de l'explosion démographique, au fur et à mesure qu'elle vieillit, elle va avoir besoin de services, de produits, de moyens d'accéder à la banque pour ses opérations bancaires que nous commençons seulement maintenant à entrevoir.

Lorsque vous allez dans les succursales bancaires, elles sont aménagées de telle façon que vous puissiez y être totalement à l'aise. Il peut y avoir des succursales spécialisées, comme le fait la Banque Royale, par exemple, avec sa succursale conçue pour les personnes âgées, où l'on sert également les handicapés.

Nous pensons que les opérations bancaires par téléphone constituent un moyen commode, pour ceux qui ont du mal à sortir de chez eux, de faire leurs opérations bancaires avec un simple coup de fil. Nous envisageons également des services de vente spécialisés et d'autres services spécialisés qui seront offerts au domicile des particuliers ou qui seront situés dans des foyers d'accueil, c'est-à-dire là où se trouve vraiment la masse critique nécessaire pour rendre cette unité économiquement viable. Les banques sont à même de le faire de plus en plus.

Ce que l'on constate dans l'industrie des services, du point de vue bancaire, c'est la capacité d'intégrer la façon dont nous offrons nos services et les services eux-mêmes, les produits. Encore une fois du point de vue des services et des banques, c'est là une possibilité énorme pour nous, que nous ne pouvons ignorer. Nous voulons le faire sous l'angle social — et la législation l'exige de plus en plus, à juste titre d'ailleurs — mais c'est aussi logique sur le plan commercial. J'inciterai donc les entreprises à faire la même chose que ce que les banques tentent de faire de façon très dynamique, pour toute ces raisons.

**M. Alfred Ayotte (directeur général, ARCOR) :** Il y a quelques années, la province du Manitoba et le gouvernement fédéral ont lancé une initiative lorsque tous deux ont constaté qu'il y avait un besoin et une possibilité de mettre au point des produits pour les personnes âgées et les personnes handicapées. C'est ainsi qu'a été constituée ARCOR. Dotée d'un groupe de professionnels, elle essaie d'inciter le marché à changer effectivement les produits. La population vieillissante a de nombreuses caractéristiques . . . Même si les personnes âgées sont maintenant en meilleure santé, plus actives et vieillissent mieux, etc., il y a certaines choses qui se produisent dans le processus de vieillissement, comme par exemple la perte de la force, de la capacité de plier les genoux, le fait que l'on compte davantage sur la force des bras; ce sont là des choses dont il faut tenir compte pour mettre au point les produits.

De ce fait, et pour d'autres raisons en rapport avec la demande de biens et services du marché, nous avons estimé que l'industrie devrait tenir compte de cet énorme marché en puissance. Elle devrait reconnaître la diversité de la population et permettre de vivre de façon autonome et d'avoir une meilleure qualité de vie en concevant ces produits. Ceux-ci devraient être sécuritaires, fonctionnels et de bonne qualité. Il devrait y avoir des choix possibles, car ceux qui achètent ces produits ne veulent pas être distingués des autres, ils veulent avoir les mêmes choix que le grand public.

Il y a quelque temps, mes beaux-parents ont acheté un magnétoscope parce que leurs enfants en avaient un; ils l'ont ramené à la maison en espérant pouvoir enregistrer des émissions. Ils n'ont pas pu identifier les boutons. Les inscriptions étaient trop petites. Elles étaient imprimées