

Discours prononcé par Karen Radford, le 27 octobre 2008, à Montréal, à l'occasion du déjeuner-conférence « "Rendez-vous avec nos PDG" du Cercle Canadien de Montréal.

La technologie au service de la croissance durable au Québec

Merci, monsieur Mayr, pour ces bons mots – et merci au Cercle canadien de m'avoir invitée comme conférencière.

J'aimerais également remercier nos distingués invités de la table d'honneur de leur présence, nos nombreux clients et fournisseurs, ainsi que vous tous qui êtes ici aujourd'hui.

Nous connaissons en ce moment une période sans précédent. Certes, les marchés du crédit, le prix des actions ou même la menace d'une récession devraient nous préoccuper, mais nous devrions surtout, dans un monde défini par la volatilité, diriger toute notre attention et concentrer nos connaissances et notre expérience vers un objectif plus vaste, celui de défendre notre prospérité si chèrement acquise.

En d'autres mots, nous devons, plus que jamais, nous battre pour garder le Canada et le Québec compétitifs. Nous devons lutter pour protéger et accroître notre économie et devenir plus productifs.

Prenez quelques instants pour y songer : quelle serait la meilleure façon d'y arriver? Aux prises avec une économie globale incertaine, confrontée aux défis posés par l'économie asiatique grandissante, quelles sont nos meilleures chances de réussites?

Je crois que tout se résume à assurer une croissance durable. Pour réussir dans une période qui s'annonce imprévisible et très concurrentielle, nous devons consacrer toute notre énergie à développer le type d'entreprise qui adoptera et favorisera une croissance soutenue dans le temps.

Les derniers résultats obtenus par le Canada dans bon nombre d'indicateurs de performance importants signalent l'ampleur du défi qui nous attend. En 2002, selon le Forum économique mondial, nous étions troisièmes au monde en matière de compétitivité. Aujourd'hui, nous sommes tombés au dixième rang. Selon l'OCDE, nous tirons de l'arrière de 15 % par rapport à nos plus importants partenaires commerciaux en matière de productivité par personne. Pour sa part, le secteur manufacturier connaît une baisse encore

plus marquée de sa productivité, une situation préoccupante pour nous au Québec.

En tant que pays, on ne peut pas se laisser distancer, car notre niveau de vie pourrait être profondément bouleversé.

Prenez, par exemple, notre réalité démographique. Combien parmi vous avez des enfants qui se trouvent à la fin de l'adolescence ou au début de la vingtaine? Alors, vous savez sans doute qu'aujourd'hui les occasions de réussir ne manquent pas pour les jeunes qui possèdent les compétences et le désir de travailler fort. Nous faisons déjà face à une pénurie importante de personnel qualifié. Et cette pénurie continuera de sévir avec le départ à la retraite de notre population vieillissante de boomers.

D'ailleurs à TELUS, près de 30 % des 5 000 membres de notre équipe au Québec auront droit à la retraite dans les quatre prochaines années. À l'échelle nationale, on estime que le quart des travailleurs canadiens prendront leur retraite dans les 10 prochaines années.

Pour nous, à Montréal et au Québec, ces données nous inquiètent en fonction de notre capacité à concurrencer sur le marché. Nous devons travailler d'arrache-pied pour attirer et conserver les personnes possédant les compétences et le talent dont nous avons besoin.

Permettez-moi de vous donner un exemple parce qu'il met en lumière un autre aspect encore plus important. Dans notre province, seulement dans le secteur de la technologie des communications et de l'information, nous aurons besoin d'à peu près 7 000 nouveaux employés par année. Toutefois, notre système d'éducation ne produit annuellement que quatre à cinq milles étudiants qualifiés. Les chiffres sont révélateurs. Et saviez-vous que les déficits en main-d'œuvre se creusent de la même manière que les déficits financiers? Ils s'accumulent jusqu'au jour où vous faites face à un manque à gagner impossible à stopper ou à combler.

En tant que pays, en tant que province, nous savons que nous devons être plus concurrentiels. Nous devons améliorer notre niveau de compétitivité si nous voulons décrocher les bons emplois de demain et garantir notre prospérité et nos chances. Les principaux meneurs du 21^e siècle seront les pays qui investiront prudemment, qui continueront à innover et qui

s'adapteront rapidement aux changements sociaux, démographiques, technologiques, économiques et politiques.

Pour attirer des gens compétents, il faut comprendre les liens qui unissent les villes, comment celles-ci grandissent et de quelle façon elles peuvent se rendre plus attrayantes aux yeux des citoyens “nomades” de ce monde. Car c'est ainsi que les sociétés riches et variées seront évaluées. Comme l'a indiqué le groupe d'étude sur les politiques en matière de concurrence et je cite : « En cette ère de mondialisation, un objectif clé pour tout pays (et j'ajouterais de toute ville ou province) est de devenir un emplacement de choix pour l'investissement de capitaux, la main-d'œuvre et les activités innovatrices qui constituent le moteur de l'économie moderne. »

D'ici 2016, au moins 20 % de la population du Québec sera issue d'autres pays et cultures. Le récent accord entre le premier ministre Jean Charest et la France – visant à reconnaître les qualifications de certains professionnels et travailleurs pour leur permettre de s'installer ici et d'y travailler sans entrer dans les méandres de la bureaucratie – est une véritable attestation de notre nouvelle ère et des changements que nous devons accepter si nous voulons en tirer profit.

Nous avons besoin de gouvernements qui reconnaissent le défi en matière de productivité et qui l'affrontent. Mais ils ne peuvent pas le faire sans notre aide. La plupart d'entre nous ici ont l'occasion et la responsabilité de prendre les mesures qui s'imposent.

Nous devons saisir l'occasion de faire de Montréal, du Québec, du Canada un pôle d'attraction pour les capitaux et les talents. D'en faire des endroits convoités. Voici comment notre succès sera taillé.

Dans un monde en évolution dans lequel les gens compétents sont mobiles, le Québec présente déjà plusieurs avantages qui en font un milieu où il fait bon vivre et travailler : une population diversifiée, un niveau de sophistication et d'ouverture sur le monde, une culture basée sur la créativité et l'entrepreneuriat, une réputation mondiale d'excellence dans les arts et dans les industries vitales comme l'aérospatial, les télécommunications et le transport.

L'habitabilité de notre ville, Montréal, est bien connue. Dans un sondage mené par l'expert-conseil Mercer, Montréal s'est classée au quatrième rang de toutes les villes des Amériques en matière de qualité de vie. Elle a aussi

été désignée l'un des principaux centres de commerce – et elle est troisième au monde comme ville dans laquelle la conduite des affaires est la plus facile.

Nous devons en faire plus pour exploiter ces forces et en tirer parti. Et nous le pouvons. Parcourez la salle et que voyez-vous? J'ai travaillé dans plusieurs autres provinces et jamais je n'ai connu un milieu d'affaires aussi branché et aussi solidaire que celui que j'ai devant les yeux maintenant. Je vois des hommes et des femmes de talent et source abondante de créativité et d'ingéniosité. Je vois le potentiel d'un Montréal et d'un Québec plus forts. Et je vois comment, tous ensemble, nous pouvons connaître ce brillant avenir.

Tout commence par la technologie, cette technologie qui est l'un des grands moteurs de la compétitivité du 21^e siècle. Un investissement important en technologie – et la modification des pratiques commerciales pour intégrer ces technologies – permettra aux entreprises de consolider notre propre position concurrentielle tout en aidant notre pays et notre ville à combler le déficit de productivité.

Comme le disait David Dodge, l'ancien gouverneur de la Banque du Canada : « l'un des plus importants facteurs de croissance en matière de productivité est l'adoption de nouvelles technologies dont principalement la technologie d'information et de communication, ou TIC... » Il avait également conclu : « Nos piètres résultats de productivité démontrent que les entreprises canadiennes et les établissements du secteur public tardent à adopter ces nouvelles technologies. »

Qu'est-ce que cela signifie? Deux économistes qui ont comparé le niveau de productivité des Canadiens à celui des Américains ont trouvé que 50 % de l'écart était attribué à nos faibles investissements en TIC.

À l'échelle internationale, la technologie a permis aux marchés de prendre de l'expansion plus rapidement et a précipité l'arrivée de la mondialisation. Elle continuera à définir la nature du monde des affaires dans les années à venir. Et, je crois que mon entreprise, TELUS, joue un rôle important dans l'augmentation de notre productivité. En effet, nous avons récemment annoncé des investissements importants dans un nouveau réseau sans fil de 3^e et 4^e générations – le plus évolué en Amérique du Nord. Ce réseau aidera

les entreprises du Québec et du reste du Canada à devenir mieux équipées et plus concurrentielles.

Par contre, il ne suffit pas d'avoir les solutions technologiques – nous devons aussi posséder la bonne main-d'œuvre pour mettre en place ces solutions. Nous avons besoin de ressources qualifiées. Nous avons besoin d'une expertise – d'un personnel qui sait utiliser et optimiser ces technologies pour répondre à vos besoins particuliers et à ceux de votre entreprise.

Laissez-moi vous donner un exemple de l'expérience TELUS. Nous jouons un rôle très actif dans le domaine des technologies des soins de santé – nous sommes en fait au premier rang parmi les entreprises TI en soins de santé au Canada, selon le dernier rapport du groupe de recherche Branham. Nous voyons l'occasion de créer le genre de partenariat public privé qui, selon nous, devient de plus en plus important et répandu.

Par exemple, nous assurons en ce moment le suivi des données sur les patients pour plus de 150 hôpitaux et installations de santé à l'échelle du pays. Mais il existe un potentiel encore plus grand – un système auquel tous les fournisseurs de soins de santé seraient reliés électroniquement et à partir duquel ils pourraient accéder aux dossiers médicaux numérisés directement de leur assistant numérique personnel ou BlackBerry, d'un simple clic.

Plus spécifiquement au Québec, TELUS offre des services uniques en collaboration avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Ce partenariat permet de centraliser l'information sur les patients et d'offrir un meilleur service aux gens de la province. Nous jouons un rôle déterminant dans le soutien du développement de solutions pour le réseau de santé à l'échelle de la province, et cela depuis la première séance de télésanté entre Rimouski et Québec il y a 15 ans. Et nous entrevoyons d'excellentes occasions d'utiliser la technologie afin d'améliorer les soins en clinique pour les gens des collectivités éloignées.

J'ai pris comme exemple les soins de santé pour démontrer comment nos solutions peuvent accroître la productivité, mais j'aurais pu tout aussi bien parler des secteurs du transport, des services financiers ou autres.

Ce que nous avons appris de cette expérience est l'importance primordiale de la technologie, mais aussi des connaissances spécialisées. Nous avons

besoin d'un personnel adéquat pour mettre en œuvre les solutions appropriées dans le cadre des projets de soins de santé. C'est pourquoi nous avons investi 800 millions de dollars aux fins d'acquérir Emergis de Montréal – une entreprise qui se classe troisième sur la liste Branham. Emergis nous fournit le bassin de connaissances et de compétences qui appuient nos efforts accrus dans ce secteur.

Par conséquent, pour assurer une croissance durable, il faut investir dans la bonne technologie tout en embauchant les ressources adéquates. Mais vous ne pouvez pas embaucher ces personnes si elles ne vivent pas dans les villes et les collectivités où vous faites affaires, ni si elles n'ont aucun intérêt à s'y installer.

C'est pourquoi nous croyons fermement que le véritable engagement envers une croissance durable doit inclure des efforts directs et proactifs en vue d'investir dans les communautés locales. Cela signifie de contribuer à leur mieux-être économique, social et environnemental. Il s'agit d'un élément vital de nos efforts pour attirer du personnel qualifié – ce type de personnes qui habituellement s'installent dans des communautés prospères et actives.

En ce moment, TELUS est la seule entreprise en Amérique du Nord listée à l'indice mondial Dow Jones de viabilité économique. Nous avons aussi été reconnus à deux reprises comme la meilleure entreprise citoyenne au Canada sur le plan de l'environnement par Corporate Knights. Nous voulons devenir la première entreprise citoyenne du Canada. Nous voulons contribuer à la construction de ce pays et de cette province.

Par conséquent, nous donnons où nous vivons, octroyant plus de 110 millions de dollars aux organismes de bienfaisance locaux depuis 2000 : Opération Enfant Soleil, SOVERDI, Jeunesses musicales, École nationale de théâtre, et la liste continue.

Un engagement à investir dans la collectivité peut sembler futile à ceux dont la vision s'arrête aux prévisions du prochain exercice trimestriel.

Mais en tant que gens d'affaires, nous devons posséder la vision et la discipline de fixer nos objectifs à moyen et à long terme, car c'est seulement ainsi que ces investissements dans la collectivité pourront prendre tout leur sens. C'est seulement alors que les véritables avantages seront à notre

portée. Nous voyons qu'investir dans la prospérité et la santé de nos collectivités est réellement bénéfique à nous-mêmes et à notre entreprise.

Un Montréal plus fort stimule les affaires. Un Québec plus fort contribue à faire de CGI, d'Ultramar, de Rio Tinto Alcan, des entreprises plus solides.

Mais pour réussir, notre engagement dans la collectivité ne doit pas s'arrêter à l'argent. Pour véritablement donner où nous vivons, nous devons accorder une plus grande priorité à notre implication personnelle, à créer une culture de partage des connaissances et des ressources.

À TELUS, nous avons les Journées de bénévolat – au cours desquelles nos employés se rendent volontairement dans leurs collectivités pour offrir un coup de main aux gens qui y vivent et ainsi, créer un lien plus concret avec eux. Il ne s'agit pas seulement d'un événement de relations publiques. Notre personnel accomplit de grandes choses à Montréal et ailleurs au pays. Depuis 2000, les membres de l'équipe TELUS ont accumulé un total de 2,7 millions d'heures de bénévolat, équivalant à 308 années de service auprès des villes canadiennes.

Mais ces efforts doivent être coordonnés. Donc, nous faisons en sorte que nos investissements et nos activités de bénévolat soient planifiés et exécutés à l'échelle locale. Nous consultons les dirigeants locaux par l'entremise de nos comités d'investissement communautaire, dont deux se trouvent au Québec : un ici à Montréal dirigé par Bernard Lamarre.

Ils nous guident pour que nos investissements en argent et en temps contribuent réellement à assurer la croissance et la prospérité de la collectivité. Ils nous aident pour que nos investissements fassent une différence à long terme – comme des investissements en durabilité de l'environnement, ce qui explique que nous avons planté des dizaines de milliers d'arbres autour de Montréal et que nous dépensons 33 millions de dollars pour construire le centre de données le plus vert en Amérique du Nord, non loin d'ici à Laval.

Nous sommes en affaires. Mais nous croyons qu'une façon d'assurer des profits plus équilibrés dans le futur est d'investir dans les milieux où nous offrons nos services – de réunir les fonds, l'expertise, les gens et la technologie. Car il est essentiel que les entreprises investissent dans la

collectivité si nous voulons que le Canada attire les emplois de demain et fasse preuve d'innovation.

En s'assurant que Montréal et le Québec sont des destinations de choix pour les gens compétents et les activités novatrices...

La technologie est un élément essentiel à notre croissance. Mais, elle ne sera jamais le seul paramètre de l'équation.

Pour jouir véritablement d'une croissance durable, il faut les compétences et les connaissances pour exploiter tout le potentiel de la technologie. Et il faut que nous, en tant qu'entreprises, puissions aider à bâtir et à soutenir les collectivités où nous faisons affaire.

C'est ainsi que nous pourrions mieux favoriser une croissance durable et devenir un partenaire actif pouvant attirer les ressources les plus diversifiées, les gens les plus compétents, les plus innovateurs et les plus productifs.

Dans les années à venir, le succès du Québec dépendra largement de l'acceptation et de l'adoption de cette réalité.

Je vous invite à penser à ce que nous pourrions faire, quelle pourrait être notre contribution et comment nous pouvons non seulement nous aider nous-mêmes, mais aussi les collectivités où nous travaillons et vivons. Il faut saisir cette occasion. Le moment est propice. Il n'en tient qu'à nous de nous démarquer. Et je suis persuadée qu'ensemble nous pouvons réussir.

Merci.