

Rapport annuel de l'année 2020





Mot de la présidente

Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle

Chers membres,

Déjà deux années écoulées depuis notre dernière rencontre et durant cette période, une pandémie a été combattue. À travers ces mois mouvementés, la CTAL est fière d'avoir branché plus de 750 familles dans la MRC d'Antoine Labelle et d'être devenue l'une des plus grandes coopératives de télécommunication au Québec. La CTAL est désormais un projet de télécommunication envié de plusieurs régions dans la province et ce, grâce au dévouement et au dynamisme de notre équipe qui, chaque jour, vise à offrir une expérience de la plus haute qualité à ses membres.

L'année 2021 pave déjà la voie à l'atteinte d'un objectif de 4000 résidences branchées sur le territoire de notre région, alors qu'Internet haute vitesse se positionne plus que jamais comme un service essentiel dans la vie quotidienne de chacun d'entre nous. Soyez assurés que le conseil d'administration veille à ce que la CTAL dispose des outils pour faire face aux enjeux et défis de son secteur d'activités afin d'offrir des services distinctifs soutenus par un niveau élevé de satisfaction de ses membres.

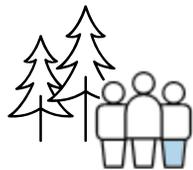
Merci à vous, membres de la Coop, de croire en ce projet d'envergure et d'embarquer avec nous dans cette aventure collective réalisée par et pour des gens de chez nous.

C-tal

Anne-Virginie Schmidt

Présidente du conseil d'administration

Conseil d'administration



Anne-Virginie Schmidt
Présidente

Paul Hugues
Vice-président

Frédéric Houle
Trésorier

Jasmin Duguay
Secrétaire

Raymond Carrier
Administrateur

Sébastien Gauthier
Administrateur

Jérémie Gravel
Administrateur

Jacques Sénéchal
Administrateur

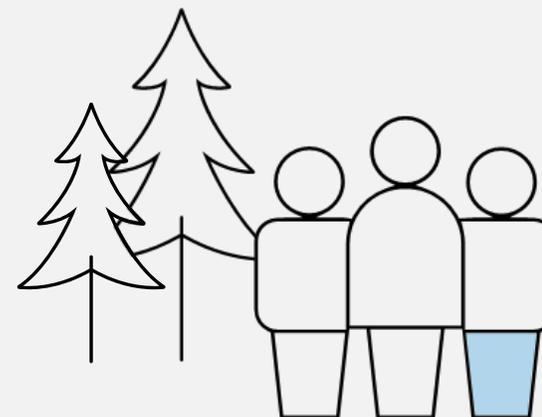


Mission

Se connecter pour mieux vivre

La Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle a pour mission d'offrir, aux résidents desservis par le réseau de fibre optique du projet Brancher Antoine-Labelle, des services d'Internet haute vitesse, de téléphonie résidentielle et de télévision de grande qualité, au juste prix.

En privilégiant une approche démocratique, la CTAL souhaite rassembler ses membres autour d'un projet commun, soit celui de transformer leur quotidien, d'améliorer leur qualité de vie grâce à une technologie performante, et partager les retombées de ce développement avec les forces vives du milieu pour contribuer non seulement au progrès technologique, mais socioéconomique du territoire.



Rassembler
Ses membres

Transformer
Leur quotidien

Partager
Avec la communauté

Valeurs



Accessibilité
Intégrité
Complicité
Performance
Audace



Administration et finances

Total des ventes

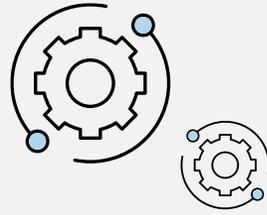
295 278,15\$

Parts sociales

43 040\$



Opérations



- Prise en charge par la CTAL de la gestion des travaux de construction du projet *Brancher Antoine-Labelle*
- Formation de techniciens pour effectuer des interventions sur le réseau
- Mise en place d'un premier plan de gestion des pannes et d'un système de garde 24 heures sur 24
- Réalisation des essais et de la phase pilote pour le service de téléphonie résidentielle





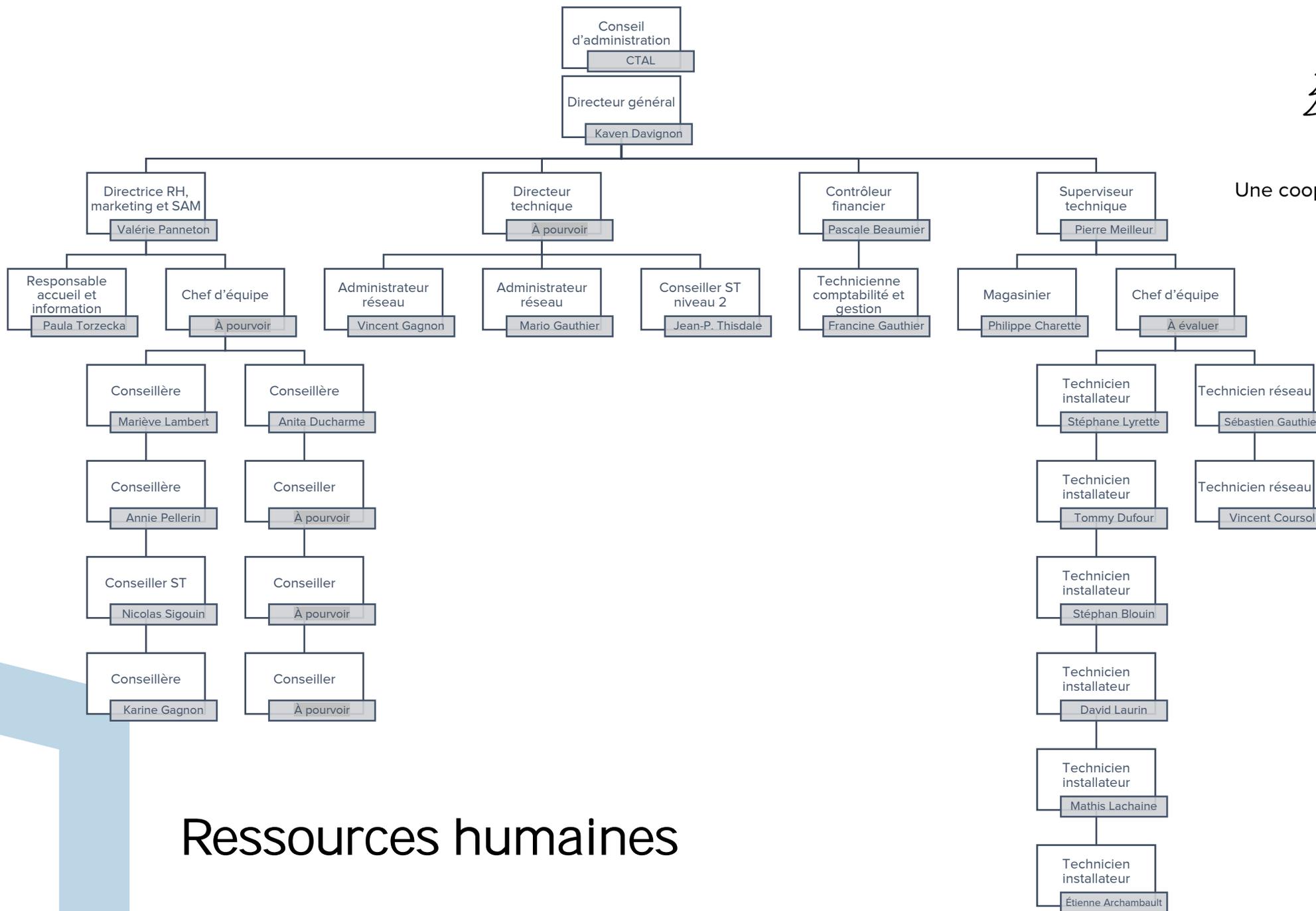
Ressources humaines



- Embauche de nouvelles ressources pour les installations à domicile, le service aux membres et le soutien technique
- Développement de formations pour le service aux membres sur les bonnes pratiques de service à la clientèle
- Création des procédures pour l'accueil des conseillers au soutien technique
- Mise en place des premières assurances collectives pour les membres travailleurs
- Développement d'un premier manuel de santé et sécurité au travail
- Adoption d'une politique sur la rémunération et l'évaluation de la performance pour les membres travailleurs



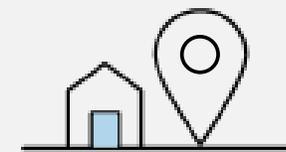
Une coop de **chez nous**



Ressources humaines



Service aux membres



1139 prises de rendez-vous d'installation

1081 installations d'Internet haute vitesse

759 résidences branchées au 31 décembre

Une
région
connectée

Service aux membres

Évolution membre

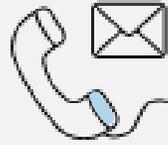


625 inscriptions membres

1704 membres au 31 décembre

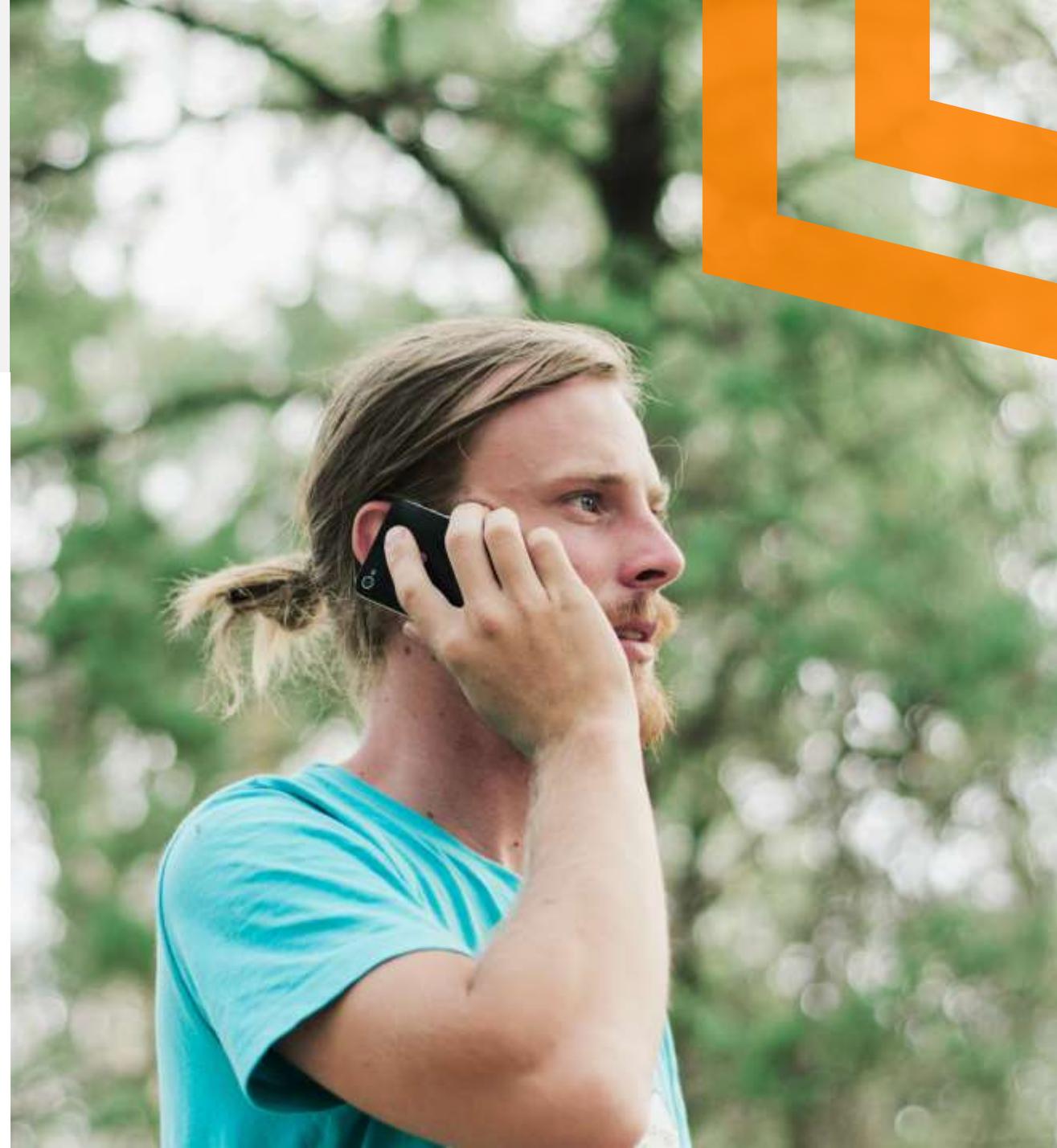


Marketing et communications



- Refonte du site Web de la CTAL
- Analyse comparative de l'offre de télécommunication offerte aux entreprises et identification des besoins
- Démarchage et envois postaux dans les secteurs branchés et ceux à venir
- Infolettre mensuelle de mise à jour sur l'avancement des travaux
- Développement de partenariats avec les municipalités et les associations de lacs pour la transmission d'informations
- Création d'une vidéo promotionnelle

<https://vimeo.com/456718627/f836b746a0>



Perspectives 2021



- Étendue des heures d'ouverture du centre d'appels jusqu'à 20hrs du lundi au jeudi
- Mise en place d'une garde pour offrir du soutien technique 7 jours sur 7
- Début de la phase 2 à Kiamika en mars 2021
- Adoption d'une planification stratégique 2021-2025
- Embauche des ressources pour compléter l'équipe d'ici la fin de l'année
- Développement de l'équipe réseau par l'ajout de ressources complémentaires
- Phase d'essai de la télévision en prévision d'un lancement en 2022
- 2000 membres branchés avec service en juin
- 4500 résidences raccordées au réseau en juin
- Fin de la phase 1 prévue à l'automne
- Tous les villages de la région desservis d'ici la fin de l'année

Merci à nos membres
et à nos partenaires

