



Rapport annuel

# 20 21

CTAL

**Se connecter  
pour mieux  
vivre**

## **Note**

La tenue de l'assemblée générale annuelle 2021 et la production du rapport annuel se font au-delà du délai prévu par la Loi sur les Coopératives car la vérification comptable et la production des états financiers se sont complétés en octobre 2022.

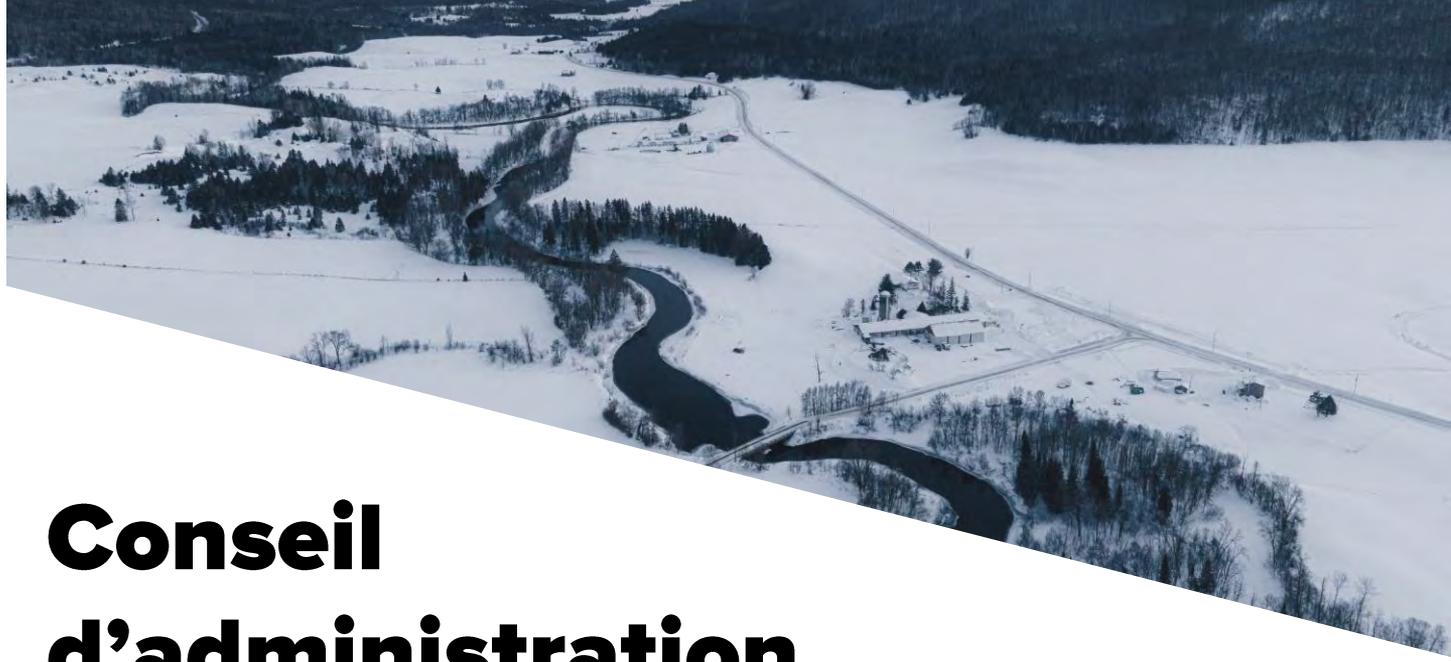
**Rapport annuel 2021**

*Coopérative de solidarité de télécommunications d'Antoine-Labelle  
Adopté le 13 octobre 2022*

**Connecté à la fibre  
par une coop de  
chez nous**

**Ctal**





# Conseil d'administration

*Exercice se terminant le 31 décembre 2021*

**Anne-Virginie Schmidt**  
Présidente

**Jasmin Duguay**  
Secrétaire

**Sébastien Gauthier**  
Administrateur

**Paul Hugues**  
Vice-président

**Raymond Carrier**  
Administrateur

**Jérémie Gravel**  
Administrateur

**Frédéric Houle**  
Trésorier

**Caroline Crépeau**  
Administratrice

**Jacques Sénéchal**  
Administrateur



# Mot du président

Chers membres,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de l'année 2021. Déjà trois années ont passé depuis le branchement de nos premiers membres à Internet par fibre optique en 2019, alors que l'année 2022 annonce déjà l'atteinte d'un objectif de 8000 familles abonnées aux services de la Coopérative. Durant l'exercice 2021, ce sont plus de 4000 foyers qui ont pu bénéficier d'une connexion fiable à Internet, alors que télétravailler, faire l'école à distance ou simplement se divertir sont aujourd'hui des activités accessibles dans l'ensemble de notre région.

Malgré les défis posés par une deuxième année de pandémie, quelle fierté pour notre conseil d'administration que 2021 ait été synonyme de croissance fulgurante alors que la CTAL a plus que doublé son *membership*. Par ailleurs, l'année écoulée a démontré l'importance d'une collaboration étroite entre les différents paliers de l'organisation, ce qui a conduit à l'adoption d'une planification stratégique présentant une vision commune pour les années à venir.

Le conseil d'administration et l'équipe de la CTAL continuent donc à travailler de manière concertée pour maintenir un haut standard de qualité dans les services offerts et développer un lien distinctif avec la communauté.

C'est donc avec fierté que les membres du conseil d'administration vous présentent le bilan des activités de la dernière année et vous remercient, membres de la Coopérative, tant dans l'équipe de travailleurs qu'en tant qu'utilisateurs, de croire en ce projet d'envergure et de le réaliser quotidiennement avec nous.

**Paul Hugues**

Président du conseil d'administration

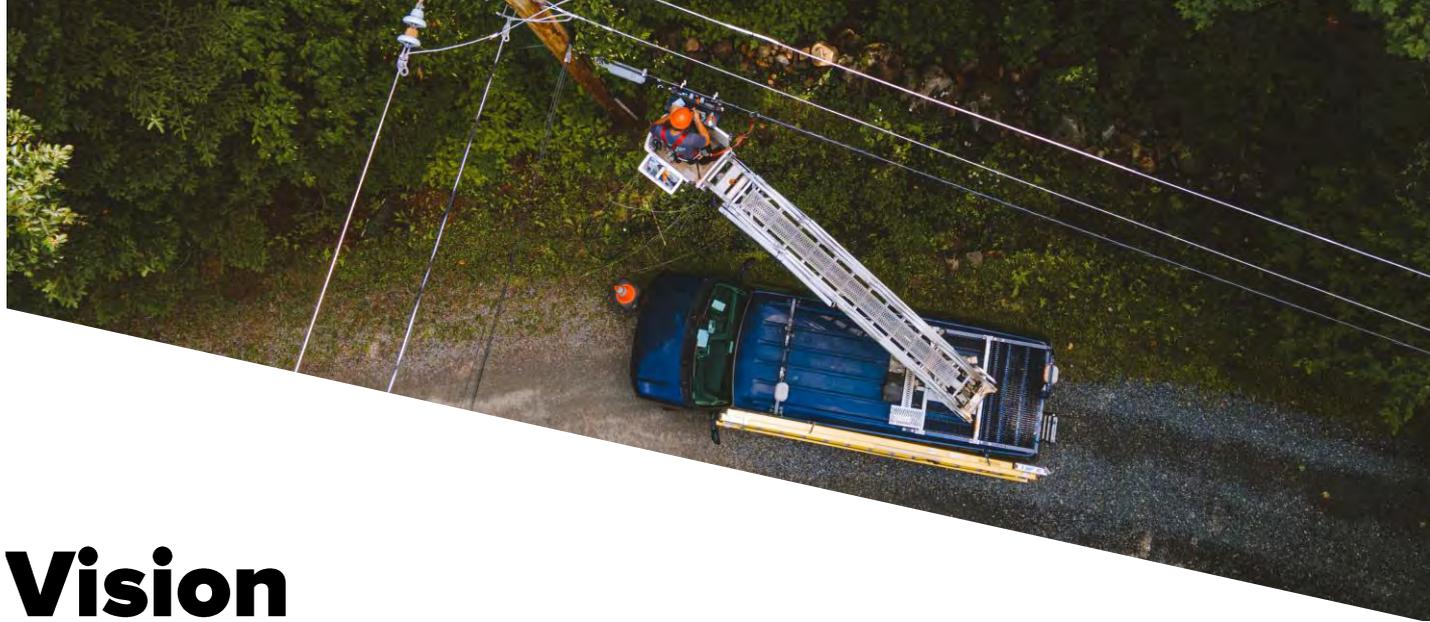


# Mission

## Rassembler Transformer Partager

La Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle (CTAL) 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 et de télévision de grande qualité, au juste prix.

En privilégiant une approche démocratique, la Coopérative entend **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.



# Vision

## **Une coopérative connue et reconnue**

Aujourd'hui jeune et en pleine croissance, la Coopérative a l'ambition de développer un « réflexe CTAL », un acronyme dont les citoyens d'Antoine-Labelle connaîtront tous la signification. Elle entend également développer un sentiment d'appartenance chez ses membres, susciter la fierté de sa communauté, qui reconnaîtra le caractère avant-gardiste, audacieux et visionnaire de ce grand projet collectif.

## **Un modèle pour le développement socioéconomique d'une région**

La force, la solidarité et l'engagement de ses membres, qui travaillent et militent pour leur région, servira d'exemple au-delà des frontières de la MRC d'Antoine-Labelle grâce aux impacts positifs de la Coopérative sur le développement de sa région, autant sur la qualité de vie, que sur la création d'emplois, l'accès à l'éducation ou le rayonnement des entreprises.

## **Une référence qualité dans les télécommunications**

Les gens sont et demeureront au cœur des préoccupations de la Coopérative. Les standards de qualité de la Coopérative seront reconnus comme étant supérieurs à la concurrence, grâce à la proximité de l'équipe avec la population et à sa volonté à demeurer authentique et fidèle à ses valeurs d'honnêteté, de transparence, de qualité et de performance.



# Valeurs

## **Accessibilité**

Des services de proximité, adaptés aux besoins, compétitifs et abordables.

## **Intégrité**

L'honnêteté et la transparence. Une Coopérative qui rend ses promesses.

## **Complicité**

Le respect d'autrui, le volontariat et l'entraide. Une équipe soudée et en synergie.

## **Performance**

La compétence des travailleurs, l'efficacité des services et des équipements.

## **Audace**

La créativité et l'innovation comme moteurs de nos actions. Une équipe visionnaire.



## *Parts sociales 2021*

*Total parts utilisateurs*  
**8894**

*Rachat parts utilisateurs*  
256

*Total parts travailleurs*  
**48**

*Rachat parts travailleurs*  
4

# **Administration et finances**

Total des ventes  
**2 666 734\$**

Total des parts sociales  
**89 460\$**



# Administration et finances

La MRC d'Antoine-Labelle obtient une subvention dans le cadre du volet Éclair II, visant à brancher 100% des citoyens à Internet haute vitesse.

Une entente est conclue avec la CTAL pour lui confier la construction de la phase 3 en plus de participer à l'accélération des phases 1 et 2. Un investissement de plus de 1,8 millions de dollars pour 2022 qui permettra à la CTAL de se doter d'une équipe entièrement dédiée au réseau extérieur.



*Adoption d'une  
planification  
stratégique*

**4** grandes orientations  
stratégiques définies  
pour les années  
**2021 à 2025**

**Construire une organisation crédible, agile  
et évolutive qui répond à un besoin essentiel  
par une offre de services de qualité**

C'est se doter des bonnes ressources humaines et matérielles afin d'assurer un professionnalisme et une rigueur incontestables dans nos opérations.

C'est instaurer des pratiques de saine gouvernance, structurer le fonctionnement de nos comités par une bonne planification et des suivis réguliers.

C'est compléter le déploiement de notre offre de services aux utilisateurs et saisir les opportunités pertinentes de diversification et d'amélioration de cette offre.



**Offrir une expérience unique  
à nos membres utilisateurs  
par l'entretien d'un lien distinctif  
et le maintien de racines fortes  
au sein de notre communauté**

C'est maintenir un haut standard de qualité dans la relation avec nos membres par la formation continue de nos travailleurs et l'évaluation régulière de nos services

C'est avoir une image soignée et distincte qui reflète nos valeurs et l'expérience de nos utilisateurs

C'est accroître notre implication dans la communauté pour s'en rapprocher et avoir un impact réel sur le développement de notre région



## **Mettre en place des pratiques de gestion des ressources humaines qui misent sur l'engagement, la solidarité et la performance de nos membres travailleurs**

C'est promouvoir la santé et la sécurité de nos travailleurs dans l'ensemble de nos opérations par la mise en œuvre d'outils de prévention et d'intervention

C'est assurer une bonne planification des ressources humaines et voir à la mise en place de conditions compétitives

C'est maintenir un climat de travail sain et harmonieux où le développement des compétences, la valorisation personnelle et la communication sont mis de l'avant

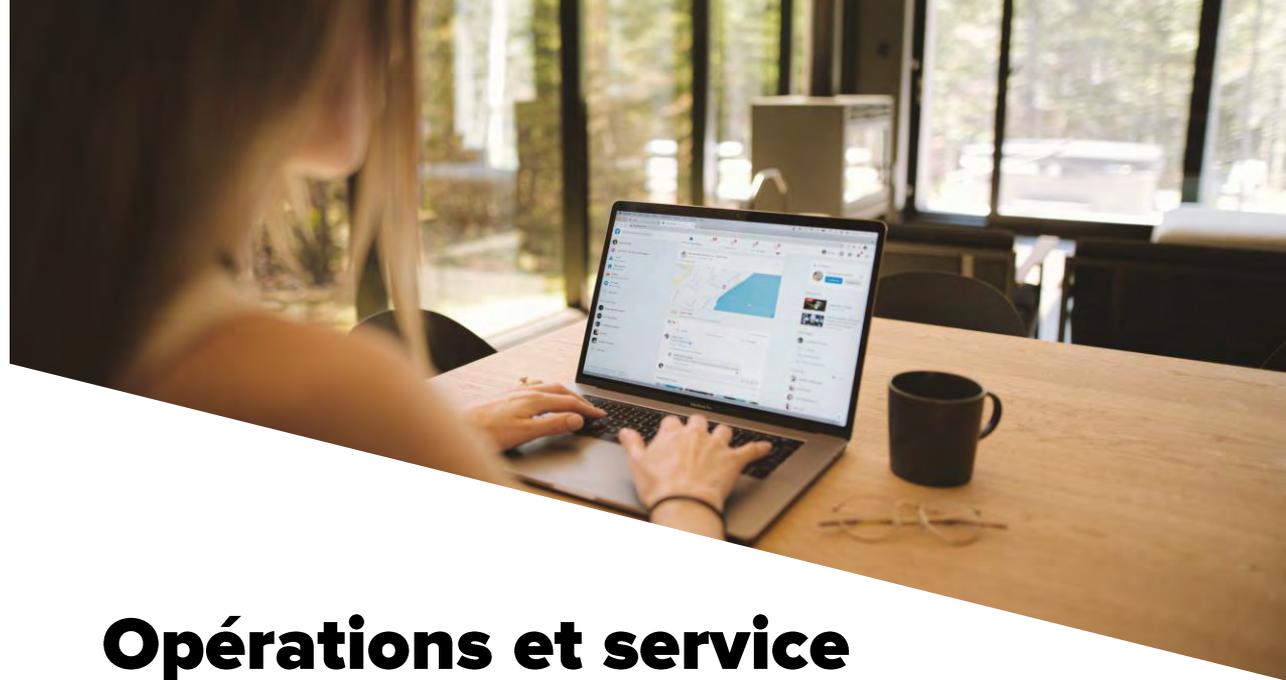


## **Optimiser en continu l'utilisation de nos ressources**

C'est accroître l'efficacité de notre main-d'œuvre par une bonne organisation du travail et une utilisation judicieuse de la technologie

C'est contrôler l'augmentation des dépenses et optimiser nos revenus par la mise en place d'indicateurs et de mesures adaptés

C'est voir à la saine gestion de notre inventaire par l'implantation de méthodes rigoureuses, par une planification et des suivis réguliers



## Opérations et service aux membres

- Début de la phase 2 en mars 2021
- Fin de la phase 1 à l'automne 2021

Installations chez nos membres

**4113**

Appels répondus au service aux membres

**27 078**

Prise de rendez-vous d'installation

**4187**

### Coup d'œil sur 2020...

1 075 installations  
Croissance de **317%**

6342 appels  
Croissance de **427%**

1 112 rendez-vous  
Croissance de **376%**



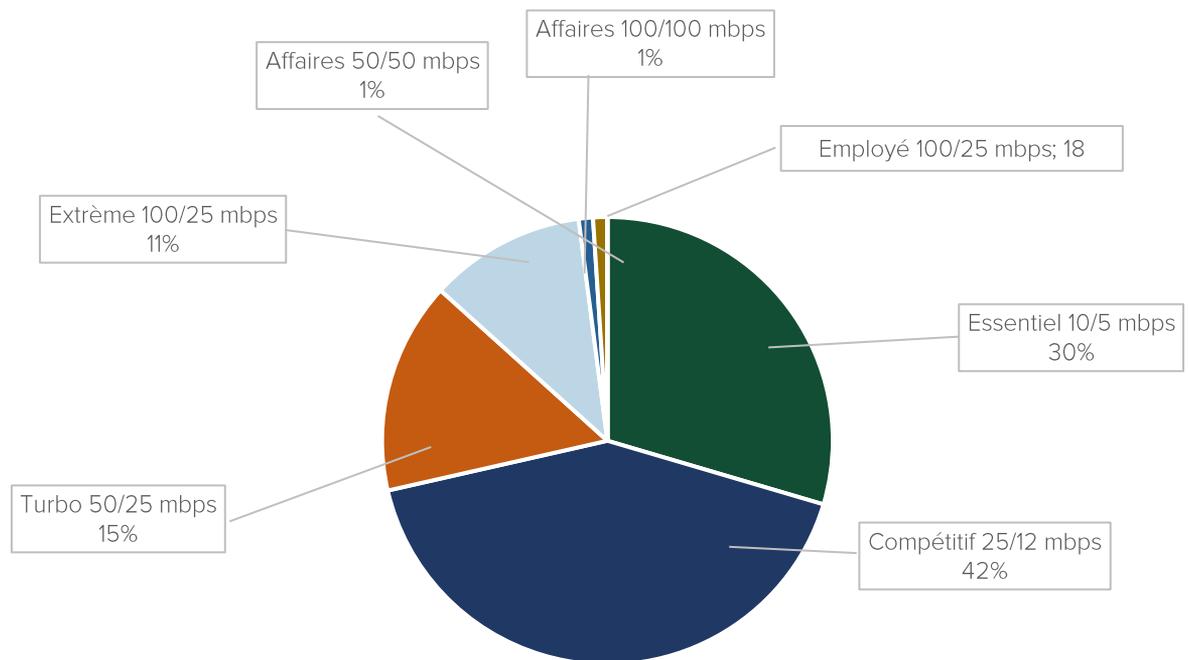
# Opérations et service aux membres

*Évolution membres*



# Opérations et service aux membres

*Répartition forfaits Internet*



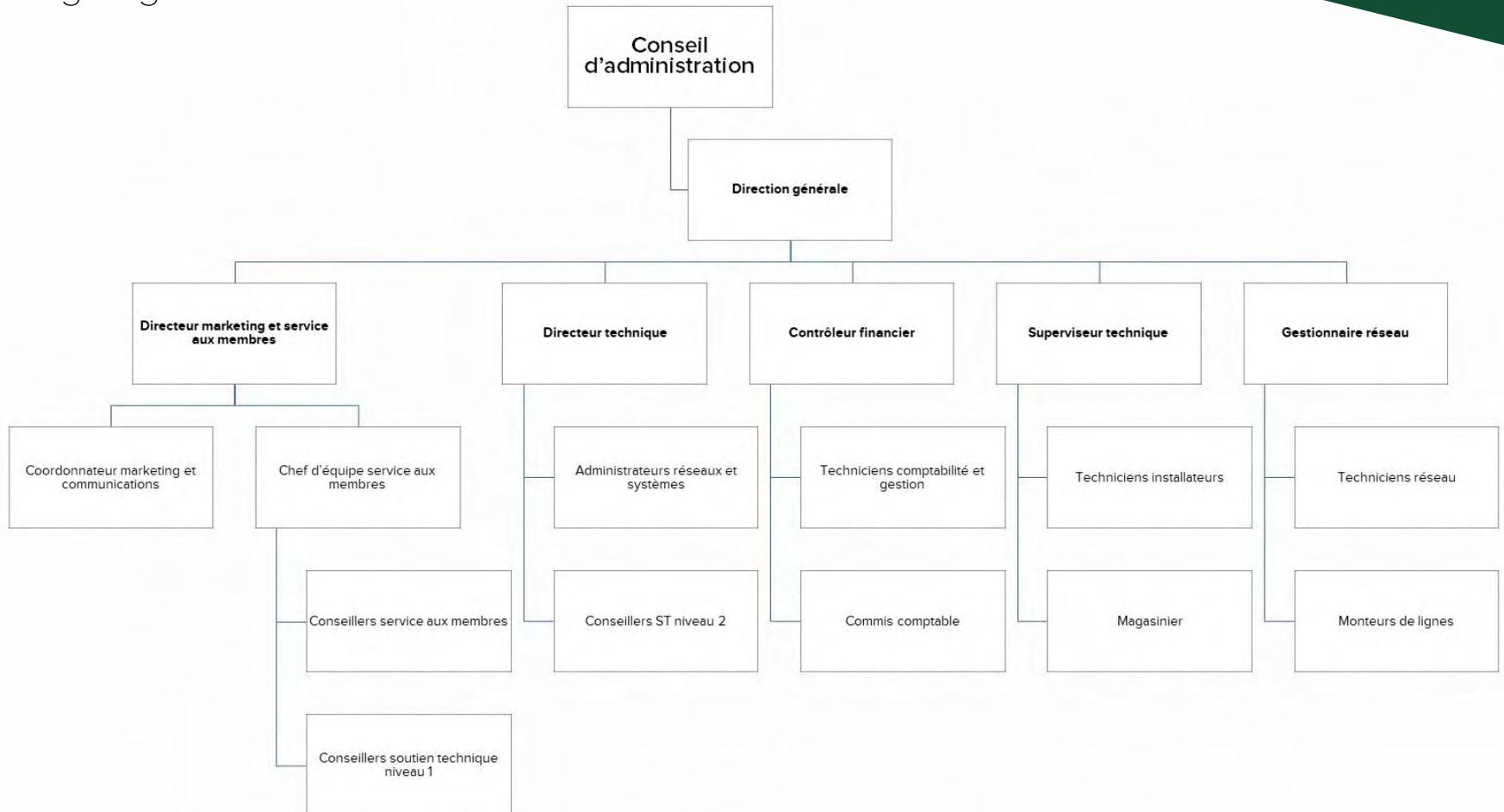


## Ressources humaines

- Embauche d'un contrôleur financier et développement d'un département de comptabilité et des mesures de contrôle interne
- Embauche d'une direction technique pour l'administration du réseau et d'un superviseur technique pour les installateurs
- Démarche pour la création d'une équipe réseau, recherche pour l'embauche d'une gestionnaire réseau et de monteurs de ligne qui arrivent en poste début 2022
- Création d'un comité SST et d'un comité social pour l'organisation d'événements avec les travailleurs

# Ressources humaines

## Organigramme





## Marketing et communications

- Parutions dans les journaux municipaux, six publicités et une jaquette dans le journal *L'Info de la Lièvre*
- Habillage arrière d'un autobus du TACAL
- Campagnes radio CFLO durant toute l'année
- Capsules vidéo réseaux sociaux présentant les membres travailleurs de la Coopérative
- Vidéo promotionnel en continu au cinéma Laurier
- Référencement Web
- Envoi de dépliants et de lettres à chaque résidence, avant le début de la construction du réseau et lorsque le réseau est construit



## Perspectives 2022

- Création d'une équipe réseau
- Obtention d'une licence d'entrepreneur en télécommunication pour la construction de la phase 3
- Fin de la phase 2 à l'automne 2022 et début de la phase 3
- Changement de fournisseur de services suite à un appel d'offres public. A pour effet d'accélérer le déploiement de la télévision et de réduire les dépenses d'opération
- Nouvelle grille de forfaits pour améliorer l'offre de service auprès des membres utilisateurs
- Nouvelle grille salariale et révision de la politique des ressources humaines pour améliorer les conditions des membres travailleurs
- Configuration pour essai télévision en cours
- En voie de compléter l'année avec 8000 membres actifs



**Merci à nos membres  
et à nos partenaires**

