



Coopérative de télécommunication

Rapport annuel

2022



Mot du président



Chers membres,

Les années se suivent, mais ne se ressemblent pas. Déjà près de quatre années se sont écoulées depuis le branchement de nos premiers membres à Internet par fibre optique en 2019, alors que nous avons atteint en cette mi-année 2023 le cap des 9000 familles abonnées à nos services.

Durant l'exercice 2022, ce sont plus de 8 000 foyers qui ont pu bénéficier d'une connexion fiable à Internet, télétravailler, étudier à distance ou simplement se divertir en famille sont aujourd'hui des activités accessibles dans l'ensemble de notre belle région.

Quelle fierté pour notre conseil d'administration de voir se pointer la fin du déploiement du réseau de fibre optique, un projet collectif enviable dont nous pouvons être extrêmement fiers. L'année 2022 a de nouveau été synonyme de croissance fulgurante et de création d'emplois, tandis que l'excellence du service aux membres et l'expertise de l'équipe continuent de s'améliorer de jour en jour. L'année écoulée a démontré l'importance d'une collaboration étroite entre les différents paliers de l'organisation, les partenaires et le conseil d'administration, ce qui aura permis de relever les défis d'envergure propres à la technologie et atteindre des résultats enviables pour une si jeune organisation.

Le conseil d'administration et l'équipe de la CTAL travaillent de concert 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

Une coopérative connue et reconnue

La CTAL a pour mission d'offrir aux résidents de la MRC d'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 **rassemble** 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 de la 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.





Conseil

Président

Paul Hugues

Vice-président

Jacques Sénéchal

Secrétaire

Jasmin Duguay

Trésorière

Sylvie Gauthier

Administrateurs

Benoit Cochet

Caroline Collin

Caroline Crépeau

Sébastien Gauthier

Ariane Piché

Service aux membres

Que ce soit par téléphone ou en personne, donner un service d'exception à nos membres est un objectif sur lequel nous travaillons sans relâche. Avec la croissance de l'organisation, le type de requêtes traitées par nos conseillers a changé. Nous avons donc revu la structure de notre centre d'appels et mis en place un département exclusif au soutien technique. Alors, nous avons procédé au développement des procédures liées au service aux membres, au soutien technique et de la documentation des situations vécues.

8 129 membres actifs au 31 décembre 2022

32 415 appels répondus par nos conseillers durant l'année

3 918 rendez-vous d'installation durant l'année



Réseaux actif et passif

Réseau actif

Face à la croissance du nombre de membres, la CTAL a fait l'acquisition d'un serveur de statistiques et a développé un tableau de bord pour effectuer un suivi de l'utilisation de la bande passante et pour assurer une veille stratégique des anomalies ou des fluctuations qui pourraient survenir sur le réseau.

La migration de nos services vers un nouveau fournisseur s'est également opérée en 2022, pour donner suite à l'appel d'offres public qui avait été lancé en 2021. Les tests, les reconfigurations informatiques, la surveillance accrue des systèmes, l'adaptation de toutes les procédures internes, l'acquisition de nouveaux équipements et la formation du personnel ont été quelques-uns des éléments nécessaires afin de mener à terme cette migration.

Réseau passif

En vue du déploiement de la phase 3 du projet Brancher Antoine-Labelle, qui a été annoncée en 2021 et confiée à la CTAL, une division réseau a été mise sur pied en 2022. Cette division a aussi pour mandat d'assurer l'entretien du réseau et la réparation de bris mineurs.

3 929 installations effectuées

5 333 nouvelles résidences connectées au réseau



5176802

MAX. GR. WT.
TARE WT.
CAP. WT.
U. L.A.



Finances

Mise en place du département de comptabilité

Un département de comptabilité a vu le jour en 2022. Une fois l'équipe complète, les procédures comptables, les mesures de contrôle interne et de gestion de l'inventaire ont été mises en place. Ces changements ont permis de répondre efficacement au lot de travail grandissant, à la fois dans les services de facturation, de recouvrement et ceux des comptes payables et recevables.

\$ 161 220 parts sociales membres utilisateurs

\$ 580 parts sociales membres travailleurs

\$ 60 parts sociales membres soutien

\$ 161 860 total des parts sociales

\$ 6 800 777 total des ventes

Au cours de l'exercice, la Coopérative a procédé au rachat de 354 parts utilisateurs et 12 parts travailleurs.

Ressources humaines

Afin d'attirer de nouveaux talents et de compléter la formation de son équipe, la CTAL a travaillé sur le développement de sa marque employeur et de sa gamme d'avantages sociaux afin de continuer à offrir des conditions de travail concurrentielles. La création d'un comité social, un exercice rigoureux d'équité salariale et une réévaluation des emplois sont quelques actions ayant été réalisées.

La formation et le développement de compétences a été et demeure au cœur des préoccupations de la direction de la CTAL et la santé et sécurité a été le principal sujet de formation durant l'année 2022 afin de rencontrer nos obligations en matière de prévention.

15 nouvelles embauches durant l'année

87% de rétention du nouveau personnel

35 emplois créés dans la région depuis 2019





Marketing

Afin de répondre à la demande, les vitesses de tous nos forfaits Internet ont été bonifiées en fin d'année 2022, avec ajout de la symétrie en téléchargement et téléversement. Un nouveau forfait ultra rapide à 400 Mbps a également été ajouté à notre offre.

L'année 2022 a été une année de forte croissance et donc de présence médiatique accrue, notamment à la radio où deux campagnes ont circulé représentant bien le caractère unique de la Coopérative. Plusieurs autres actions marketing ont été menées telles que la transmission de milliers de lettres annonçant la fin imminente des travaux, l'amélioration du référencement Web, la création et l'envoi d'encarts publicitaires, de même qu'une présence accrue sur les réseaux sociaux. L'équipe a également repris sa participation à des événements locaux.

Comment avez-vous entendu parler de la CTAL?

44% de bouche-à-oreille

24% par l'envoi de la lettre promotionnelle

Perspectives

2023

Lancement du service de télévision en septembre

Analyse approfondie du marché, sélection des chaînes et production de la grille tarifaire
Signatures de contrats d'approvisionnement
Premiers tests de fonctionnalités des équipements, corrections et améliorations
Phase d'essai interne et externe
Formation de tous les groupes de travailleurs
Actualisation de l'image de marque et préparation de la documentation

Déploiement de la phase 3 du projet Brancher Antoine-Labelle

Mise en place des indicateurs de performance dans tous les départements

Plan directeur de gestion des finances

Plan de continuité des opérations et de maintenance des équipements

Création de capsules vidéo informatives pour nos membres



Là où le temps ralentit,
nous sommes les plus rapides.

