



RAPPORT ANNUEL 2014

Déposé à l'assemblée générale annuelle tenue le 26 mai 2015



Il était une fois....

Des gens aux esprits engagés, déterminés à mettre sur pied un organisme public dont l'objectif principal serait de développer un réseau collectif à large bande pour les entreprises et les résidents de la région de la MRC de Papineau. Un réseau collectif permettant d'offrir le service au plus grand nombre possible aux applications Internet.

TABLE DES MATIÈRES2

CONSEIL D'ADMINISTRATION3

SOMMAIRE 20144-5

LA TRANSITION5-6

ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE7

LES OBJECTIFS POURSUIVIS7

ÉTAT DES RÉSULTATS 20148

BILAN 20149

REMERCIEMENT

Rapport 2014

9^e assemblée générale

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014

COLLÈGE ÉLECTORAL

ADMINISTRATEURS

Collège électoral de la CSCV

Marco Périard
Alain Smolynecky (départ nov. 2014)
Dany Ouellet

Collège électoral de la MRC Papineau

Ghislain Ménard
Stéphane Séguin

Collège électoral Ange-Gardien et N.D. Salette

Alain Gilbert

Collège électoral des utilisateurs

Richard Crête
Jean-Paul Rouleau
Michel Samson

DIRECTION GÉNÉRALE

Martine Leduc

Équipe technique

Alain Paré
Jean-Philippe Casavant

SOMMAIRE 2014

Fondé 2007, Intelligence Papineau, devenu Internet Papineau a œuvré dans la région de l'Outaouais principalement sur le territoire de la MRC Papineau au développement d'un réseau Internet haute vitesse.

Le réseau développé par Internet Papineau est soutenu par une infrastructure de fibres optiques de 325km appartenant à la MRC et aux commissions scolaires du territoire. Cette infrastructure nous permet d'avoir un accès à très haut débit à des endroits stratégiques. Arrimé à ces points, nous avons donc pu développer un réseau aérien (Wimax/WiFi) efficace.

De 2007 à 2014, Internet Papineau a mis en place soixante-deux cellules (tours et silo) de distribution d'internet sans fil répartis dans vingt-six municipalités et au 31 décembre nous comptons 1 054 abonnés.

Après sept ans de partenariat avec un fournisseur de service internet externe, Télécommunication Xittel inc., nous en sommes venus à la conclusion qu'il serait plus avantageux et plus viable pour l'entreprise de prendre en charge l'entièreté des opérations. Être non seulement un développeur de réseau mais aussi un **fournisseur à part entière d'accès à l'Internet sur le territoire de la MRC Papineau et ses environs.**

Spécifions que l'entente qui nous liait à Télécommunication Xittel et qui venait à échéance le 30 juin 2014 comportait les éléments suivants :

Responsabilités d'Intelligence Papineau

- Fournir des liens de fibres optiques provenant originalement des commissions scolaires et des municipalités;
- Défrayer les coûts associés à l'achat, et à l'érection des tours prévues à l'implantation du réseau IHV, l'ajout des équipements de transmission ainsi que les équipements de raccordement au réseau de fibres optique pour chacune des tours;
- S'assurer de la qualité des services offerts par les fournisseurs;
- Faire les suivis nécessaires avec les partenaires financiers et s'assurer
- que les conditions décrites dans les ententes de financement soient
- respectées;
- Recruter, élaborer et négocier les ententes de partenariats avec les
- municipalités et les propriétaires privés de site potentiel;
- S'assurer que le réseau soit bien géré, bien entretenu et stable afin
- d'assurer des services de télécommunications à large bande de qualité à
- la clientèle;
- Porter diligence à toutes les plaintes de quelques natures que ce soient
- afin de régler ou trouver des pistes de solutions.

Responsabilités de Xittel

- Fournir des services Internet haute vitesse à des clients résidentiels ou commerciaux de la région;
- Voir à la gestion et la facturation des clients;
- Assurer le service à la clientèle
- Assurer le soutien technique

- S'assurer que l'ingénierie des travaux soit faite adéquatement;
- Défrayer les coûts engendrés par les nouveaux clients (antennes clients + installations et réparations des équipements clients);

En contrepartie des responsabilités d'Internet Papineau, Télécommunication Xittel remettait sous forme de redevance 25% des revenus d'abonnement à Internet Papineau. En regard des investissements en infrastructure, plus 1 600 000\$ sans compter la participation de la MRC et de la Commission Scolaire à l'entretien le réseau de fibre optique, nous estimions que cette redevance était insuffisante. Nous avons proposé à Télécommunication Xittel d'augmenter le pourcentage des redevances mais sans succès.

Nous avons préalablement effectué une analyse financière et technique de la possibilité de reprendre l'entièreté des opérations. De plus, pour nous assurer de la faisabilité et de la viabilité de notre projet, nous avons rencontré deux coopératives de fourniture de service internet Coop CSUR (Montérégie) et La Coop Pierre de Sorel. Celles-ci opèrent avec le même modèle technologique que le nôtre et toutes deux nous ont démontré que nous étions parfaitement en mesure d'effectuer cette transition.

La négociation pour arriver à une entente de rachat puisque Télécommunication Xittel avaient assumé le coût des antennes (clients) et les frais d'installation fût longue et laborieuse. Celle-ci a débuté en février 2014 et s'est conclu en juillet 2014 au coût de 200 000 \$.

ET MAINTENANT

La transition est complétée et déjà les avantages ont pris le dessus sur les inconvénients dans cette évolution capitale. À terme, Internet Papineau sera auto-suffisant au plan financier, pourra continuer d'améliorer sa présence régionale selon une vision qui lui est propre, et continuera de s'impliquer en développement tant social, éducationnel et économique selon des modalités qui favorisent la région, ses entreprises et ses communautés humaines.

Internet Papineau est devenu un créateur d'emplois de qualité et sa présence dans le milieu force les grands fournisseurs de services Internet haute vitesse de maintenir et d'améliorer leur offre là où ces services sont offerts. Internet Papineau continuera d'améliorer sa présence dans le milieu par la mise en place de nouveaux programmes complémentaires à l'Internet haute vitesse, tels des liens plus organiques avec les institutions scolaires et les étudiants intéressés par des formations dans ce domaine, ou encore des démarches de formation et d'utilisation des logiciels et outils propres à l'IHV pour les utilisateurs résidentiels.

Internet Papineau appartient au milieu, donc vous appartient, en vertu de sa charte et de ses objectifs. L'organisme à buts non lucratifs travaille pour vous et par vous, hier, maintenant et demain. Aidez-le à mieux vous servir.

LA TRANSITION

Effectuer cette transition sans trop de heurt pour les abonnés a été un défi de taille. Malgré quelques erreurs au niveau de la facturation et une période d'ajustement quant au délai de réponse du soutien technique, nous croyons que cela s'est déroulé de façon professionnelle. Nous devons aussi mentionné que le volume d'appel au cours de la période du mois d'octobre à février était anormalement élevé. Vous constaterez à la lecture du sommaire des étapes décrites ci-dessous l'ampleur de la tâche.

Administration

- Analyse de la démarche et rencontres du conseil d'administration
- Rencontre et présentation du projet aux principaux partenaires et créanciers (MRC Papineau, CSCV, CSWQ, municipalités Notre-Dame-de-la-Salette et de L'Ange-Gardien, CLD Papineau, Investissement Qc)
- Rédaction d'un plan d'affaire pour le financement de l'entente de rachat
- Rencontres et discussions avec l'avocat
- Rencontres et discussions avec les dirigeants de Xittel
- Préparer les descriptions de tâches des différentes ressources humaines nécessaires
- Demande d'une subvention salariale et publication des offres d'emplois
- Sous-contracter une ressource pour la programmation des serveurs et autres logiciels
- Embauche du personnel technique
- Entreprendre les démarches auprès des fournisseurs (équipements clients et antennes tours)
- Implanter le système de comptabilité et intégrer des modules pour les paiements autorisés (carte de crédit et prélèvements bancaires)
- Effectuer les ententes avec les institutions financières pour l'acceptation des cartes de crédit et des prélèvements bancaires (Master Card, Visa, Desjardins, BMO, Banque Nationale, Banque de la Nouvelle Écosse, Banque Royale)
- Adapter les différents formulaires de paiements conformément à la loi de la protection du consommateur
- Rédiger les communiqués aux abonnés
- Répondre aux inquiétudes et aux questions des abonnés

Technique

- Prise en charge des appels de soutien technique et gestion des appels de services.
- Élaboration d'un système de billet pour les techniciens sur la route.
- Recherche des fournisseurs pour les équipements nécessaires au fonctionnement d'Internet Papineau
- Mise en place d'un système de surveillance réseau pour minimiser l'impact des pannes.
- Établissement des besoins en infrastructure réseau d'Internet Papineau et recherche de systèmes compatibles au réseau existant.
- Modification de l'architecture réseau en préparation à la migration des serveurs de connexion.
- Récupération et mise en place de la base de données client pour la gestion des connexions internet
- Mise à niveau de commutateurs sur le réseau de fibres de la MRC de Papineau non compatibles avec le futur réseau d'internet.
- Mise en place d'équipements pour le partage du réseau avec Xittel Télécommunication pour certains clients commerciaux.
- Installation et mise en marche du serveur de connexion d'Internet Papineau parallèlement au système d'Xittel Télécommunication pour assurer la transparence du changement.
- Gérer la redirection totale du trafic internet des clients vers les serveurs d'Internet Papineau

L'ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE

159 nouveaux abonnés sur un total de 1054 abonnés pour un gain net de 89 abonnés. Avec la transition, nous ne pouvons établir de statistique sur les motifs de désabonnement. Cependant, notre connaissance actuelle nous permet de mentionner qu'en général les causes de désabonnement sont du principalement à l'arrivée d'un compétiteur de type fibre et ADSL, ou pour mauvaises créances.

LES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR INTERNET PAPINEAU :

- **Établir une image positive de l'entreprise**
En ayant le plein contrôle sur la gestion des ressources humaines dont les installateurs, réparateurs, répartiteurs des prises de rendez-vous et réponses rapides à la clientèle et gérer la disponibilité de bande passante. Nous croyons être en mesure de doter l'entreprise d'une image positive.
- **Développement d'un sentiment d'appartenance**
En offrant un service de qualité supérieure ou égale aux autres fournisseurs, nous aurons l'opportunité de développer un service personnalisé et de proximité afin que les citoyens reconnaissent Internet Papineau comme leur fournisseur d'internet local.
- **Service à la clientèle**
Assurer une qualité de service exceptionnel
- **Technologie**
Identifier parmi les avancées technologiques disponibles, celles qui réalistent nous conviendraient dans l'esprit d'une mise à niveau respectueuse de nos moyens.
- **Augmentation des abonnements**
L'objectif poursuivi est d'assurer la pérennité de l'entreprise et nous estimons que cet objectif est garanti au nombre de 1 250 abonnés.

État de résultats au 31 décembre 2014**Produit des ventes**

Subvention salariale	7 885
Revenus abonnements	232 327
Autres revenus	39 725
Subventions immobilisations	<u>24 802</u>
Revenus nets	<u>304 739</u>

CHARGE**FRAIS D'INFRASTRUCTURE
RÉSEAU**

Achat Equip. & matériel Clients	44 704
installation électrique & terrain	3 266
Réparation et entretien	37 410
réparation clients	11 124
Installation client	6 150
Installation négative	1 263
Désinstallation	550
Frais électricité Tours	3 338
Assurances Tours/équipements	11 862
Loyer de tours	9 119
Frais déplacement/essence/Client	10 326
Bande Passante	27 643
Frais téléphonie	2 285
Surveillance réseau	11 838
Frais de transport	546
Sous-traitant	17 673
TOTAL INFRASTRUCTURE	<u>199 097</u>
Socks à la fin de l'exercice	-27 468
	171 629

Charges salariales

Salaires & traitements	107 056
------------------------	---------

Frais généraux d'administration

Frais comptables & judiciaires	9 423
Publicité & promotions	4 575
Assurance Administrateurs	1 609
Fournitures de bureau	5 936
Frais de déplac. et représentation	2 143
Loyer	3 400
Téléphone	<u>2 743</u>
Total - Frais généraux d'admin.	<u>136 884</u>

Frais financiers

Intérêt FLI 1 et 2	5 341
Intérêts emprunt SADC	2 926
Intérêts prêt 2204-8671-0579	13 551
Intérêts prêt 0204-8628-7978	20 939
Intérêt & frais bancaire	2 763
Intérêt et frais I.Q. (MAMROT)	1 854
Frais d'emprunt PROJET MAMROT	250
Frais d'intérêts marge de crédit	1 732
Carte Crédit/perception paiement	775
total frais financiers	50 131

AMORTISSEMENTS

Immobilisations	138 293
équip. Administration	1 544
	139 837

Perte avant autres éléments-193 742

Red. des rev. Reportés et des amortissements

55935

-137 807**Excédent des charges sur les produits**

** La différence entre les résultats escomptés et ceux présentés est dû à un retard dans la mise en place du transfert complet des opérations, de sorte que nous avons eu à partager avec Xittel 50% des revenus d'abonnement pour les mois d'octobre, novembre et décembre 2014, représentant 75 000 \$.

Bilan au 31 décembre 2014**ACTIF****Actifs à court terme**

Trésorerie	
Débiteurs	118 792
Stocks	27 468
Frais financier payés d'avance	1 550
Assurances payées d'avance	137
	147 947

Actif à long terme

Immobilisations- mobiliers bureau/mat. Informatique 3 987**Immobilisations Tours et antennes** 343 037**Immobilisations Tours et antennes (MAMROT)** 665 377**Actifs incorporels amortis** 200 000**1 212 401****1 360 348**

PASSIF**Passif à court terme**

Découvert bancaire	7 214
Emprunts bancaires	60 000
Fournisseurs et charges à payer	147 130
Dette à long terme échéant au cours du prochain exercice	<u>183 736</u>
	398 080

Passif à long terme

Dette à long terme	881 506
Autres éléments de passif à long terme	<u>346 320</u>
Total du passif à long terme	<u>1 227 826</u>

TOTAL PASSIF**1 625 906****NON AFFECTÉ****265 558****PASSIF ET AVOIR****1 3 60 348**

L'organisme se doit de remercier la MRC Papineau, la Commission scolaire au cœur des Vallées, les municipalités de L'Ange-Gardien et Notre-Dame-de-la-Salette et tous ceux qui contribuent à la réussite de ce beau projet collectif.