

# Rapport annuel

2023

Se connecter  
pour  
mieux vivre

# C'tal

# Table des matières

- 3** Conseil d'administration
- 4** Mot du président
- 5** Mission
- 6** Vision
- 7** Valeurs
- 8** Ressources humaines
- 9** Finances
- 10** Service aux membres
- 12** Marketing
- 13** Réseau passif
- 14** Réseau actif
- 15** Engagement communautaire
- 16** Perspectives 2024

Des services de  
qualité, dans tous  
nos p'tits coins  
de paradis.

# Conseil d'administration

Paul Hugues	Président
Jacques Sénéchal	Vice-président
Sylvie Gauthier	Secrétaire-trésorière
Benoit Cochet	Administrateur
Caroline Collin	Administratrice
Mariève Lambert	Administratrice
Natasha Lanthier	Administratrice
Ariane Piché	Administratrice

Une équipe complice  
et soudée  
qui travaille en  
synergie.

Une coopérative forte est soutenue par des administrateurs engagés détenant une riche expérience dans des domaines variés.

Par leur implication soutenue, ils assurent le déploiement de services de qualité ainsi qu'une étroite collaboration avec l'équipe de direction afin de maintenir l'accessibilité, l'excellence et la performance des services.

# Mot du président



Pour une nouvelle année, je m'adresse à vous dans le cadre du rapport annuel de la CTAL, dont j'ai l'honneur de présider le conseil d'administration depuis trois ans. Maintenir et améliorer le positionnement de la Coopérative et en faire une référence dans le milieu des télécommunications au Québec constituent un défi stimulant que notre conseil et notre équipe relèvent avec rigueur et enthousiasme.

Cette dernière année s'est déroulée dans la continuité du chemin tracé par les dernières, soit celui de la croissance et de la consolidation des services offerts. À cet effet, nous sommes extrêmement fiers des réalisations que nous vous présentons dans ce rapport. Notre engagement inébranlable envers nos membres nous a permis d'atteindre des sommets sans précédent pendant cette année financière, notamment en atteignant les 10 000 membres branchés, gage de notre réputation et de la confiance que nous inspirons.

Il y a tout lieu d'être fiers, collectivement, du chemin parcouru qui atteste indéniablement de notre résilience et de notre professionnalisme. La voie que nous avons tracée, quant à elle, témoigne de notre engagement à progresser. Les succès que nous présentons dans ce rapport sont le fruit du grand esprit de collaboration qui règne à la grandeur de la CTAL. Je tiens enfin à souligner le plaisir que j'ai eu à travailler avec les membres du CA que je remercie chaleureusement. Je nous souhaite donc, en terminant, de continuer sur notre merveilleuse lancée.

Paul Hugues, président

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paul Hugues'.

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

# Mission

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 de **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.

Un modèle pour le développement économique d'une région.

Une référence qualité dans les télécommunications.

## Une coopérative qui donne l'exemple à toute la province.

Bien qu'elle soit jeune et toujours en croissance, la Coopérative a néanmoins su développer un sentiment d'appartenance chez ses membres et susciter la fierté de sa communauté, qui reconnaît le caractère audacieux et visionnaire de ce grand projet collectif.

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

Les standards de qualité de ses services sont reconnus et supérieurs à la concurrence, notamment 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

La facilité, la proximité et l'adaptabilité.

## Intégrité

L'honnêteté et la transparence.

## Complicité

Le respect d'autrui, le volontariat et l'entraide.

## Performance

La compétence et l'efficacité.

## Audace

La créativité et l'innovation.

Un service chaleureux et  
humain.  
Promis.



Atteinte de l'objectif de formation de 1%.

- Conduite de camion nacelle
- Travaux en hauteur et à proximité du réseau électrique
- Conversation anglaise
- Gestion de la clientèle par téléphone

32 emplois créés et 82% de taux de rétention.

# Ressources humaines

C'est durant l'année 2023 que la Coopérative a complété son équipe de membres travailleurs. Après quatre années marquées par une forte croissance et donc, par les embauches, les derniers employés sont venus s'ajouter à l'équipe maintenant constituée de 32 employés.

C'est également durant le dernier exercice qu'une conseillère en ressources humaines s'est jointe à l'équipe et a permis la création d'un département spécialisé en ressources humaines. L'année 2023 a d'ailleurs été marquée par le développement des compétences sur tous les plans.

L'année a également permis la réalisation de la première activité de synergie d'équipe, de même que la révision du plan de prévention en santé et sécurité. Enfin, les exigences relatives à la *Loi sur l'accessibilité* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ont été rencontrées.

# Finances

Chiffres d'affaires 2023

**8 538 382\$**

Excédent de l'exercice

**906 605\$**

État de la réserve à la  
fin de l'exercice

**(31 487\$)**

Des avancées significatives dans les finances se sont opérées en 2023. Après avoir finalisé les processus comptables, identifié des mesures de contrôle et évalué les risques financiers dans chaque département, un plan directeur de gestion des finances a été élaboré afin d'orienter les décisions financières des années à venir.

C'est également durant cet exercice qu'un mandat a été octroyé à la firme Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) afin d'identifier les modalités de calcul de la redevance annuelle que la CTAL doit verser à la MRC d'Antoine-Labelle pour l'utilisation de son réseau. Dans le cadre de ce mandat, la MRC et la CTAL ont également demandé à la firme d'évaluer les possibilités d'une vente du réseau à la CTAL.

## Faits saillants

- Mise en place des indicateurs de performance et de gestion.
- Subvention de **20 000 \$** du Programme de développement des coopératives de Cooperators.
- Subvention de **30 000 \$** de Revenu Québec pour l'implantation d'un logiciel.
- Facturation électronique obligatoire, sauf pour les membres qui entrent dans les critères d'exemption prévus par la Loi.
- Phase test de facturation du service de télévision.
- Révision de la convention de service pour mieux répondre aux besoins de nos membres.

# Service aux membres



Au 31 décembre  
2023, **10 461**  
familles étaient  
connectées à nos  
services.

**27 465** appels  
répondus et  
**1982** prises de  
rendez-vous  
d'installation.

Après seulement quatre années d'opération, l'équipe de la CTAL a fêté ses **10 000 membres** en octobre 2023, ce qui était l'objectif initial de pénétration de marché du projet. Quel accomplissement pour une petite équipe et une coopérative en démarrage, d'avoir su gagner la confiance de ses membres et d'avoir connu une telle croissance.

L'année 2023 a également été marquée par la **phase test** du service de **télévision**, qui s'est amorcée en septembre. Réunissant 350 membres testeurs, cette phase test a permis de procéder à des simulations et des ajustements, de même qu'à des remplacements d'équipement pour optimiser l'expérience.

# Service aux membres

## Capital social

20 592 parts utilisateurs : **205 920\$**

64 parts travailleurs : **640\$**

6 parts soutien : **60\$**

## Émission de parts durant l'exercice

Utilisateurs : **4 676**

Travailleurs : **16**

## Rachat de parts durant l'exercice

Utilisateurs : **206**

Travailleurs : **10**

## Une équipe soudée et polyvalente au service de nos membres.

L'amélioration de la qualité et l'efficacité de l'assistance offerte par nos conseillers ont été les piliers de nos réalisations pour l'année 2023. L'accent a été mis sur la formation de l'équipe en gestion de clientèle, en conversation anglaise ainsi qu'en soutien technique.

Par ailleurs, dix-huit capsules vidéo de dépannage technique ont été mises à la disposition de nos membres sur notre site Web.

De plus, l'équipe du service aux membres a participé activement à la mise en place de la phase d'essai du service de télévision en recrutant les membres testeurs, en assurant un suivi auprès des participants et en faisant le pont entre eux et les autres départements de la Coopérative.

Lancer un nouveau service comporte déjà son lot de difficultés, mais un service de télévision comprend énormément de variables, ce qui ajoute un haut niveau de complexité à l'atteinte d'un service qui soit de bonne qualité.

Une coopérative qui rayonne et qui inspire partout à travers la province.

# Marketing

Ce département a également été très impliqué dans la mise en place du service de télévision, jouant un rôle crucial dans chaque étape du processus pour assurer le succès et la qualité de l'offre, notamment par la mise en place de la grille tarifaire, du guide télé, la création des dépliants promotionnels et la mise à jour du site Web.

Parallèlement, un rajeunissement de l'image de marque s'est opéré, introduisant de nouvelles couleurs, une légère modification du logo et l'ajout de traits graphiques pour refléter la modernité de notre offre et le dynamisme de notre équipe.

En février, la Coopérative a lancé son premier événement de solidarité, la campagne de sensibilisation *Internet sans crainte*. Cette journée, célébrée partout à travers le monde, vise à informer et protéger les gens contre les risques auxquels ils s'exposent en ligne, tant lorsqu'ils sont jeunes que plus âgés.

Enfin, notre engagement envers l'innovation et l'excellence a été reconnue lors du gala des Draveurs de la Chambre de commerce de Mont-Laurier alors que la CTAL a été nommée dans les catégories Entreprise de services 21 employés et plus, Innovation et Coup de cœur.

# Réseau passif



Durant le dernier exercice, **2183** nouvelles installations de service ont été effectuées.

**883** appels de service réalisés.

**364** installations de télévision pour la phase test.

L'année 2023 a marqué la **fusion** des départements réseau et installation. Des sessions spécifiques de **formation** ont été dispensées, couvrant des sujets variés tels que la télévision et l'activation des services, l'installation des équipements réseau, la sécurité et la manutention ainsi que l'épissure et la gestion des fibres optiques.

Ayant développé une expertise en gestion de réseau de télécommunication ainsi qu'en entretien et réparation, la Coopérative a notamment obtenu le **contrat d'entretien** du réseau de la MRC et du Centre de services scolaires des Hautes-Laurentides. Plusieurs travaux ont été réalisés, démontrant ainsi la compétence de l'équipe et sa capacité à gérer des projets complexes et variés.

# Réseau actif

Devenir une **référence** **qualité** dans les télécommunications signifie avoir des infrastructures et des équipements **sécuritaires** et à la **fine pointe** de la technologie.

## Une coopérative qui offre des services performants et de qualité.

### **Sécurité et continuité**

Offrir un fonctionnement ininterrompu des services est un objectif que nous poursuivons sans relâche et qui a été au cœur de nos priorités en 2023. Cela inclut la mise en place de stratégies pour assurer la continuité des opérations et la résilience de l'infrastructure ainsi que la mise en place de mesures de protection et de sécurité interne et externe.

### **Billetterie**

Un système optimisé de billetterie a été mis en place permettant une gestion plus efficace et structurée du soutien technique et des requêtes de nos membres. Cette nouvelle billetterie améliore la réactivité, offre un suivi plus précis et une résolution plus rapide des problèmes.

### **Liaison à haute capacité**

En raison de l'usage accru d'Internet et du futur déploiement de la télévision, une augmentation de la capacité de la bande passante est devenue nécessaire. Les travaux d'implantation de cette liaison à haute capacité ont débuté en 2023 et se poursuivront en 2024 afin de continuer à offrir une expérience optimale à nos utilisateurs.

### **Télévision**

L'un des plus grands projets de l'année, l'implantation de la télévision a inclus la résolution de nombreuses problématiques, la configuration de l'alimentation télé, ainsi que la réalisation de tests en collaboration avec notre fournisseur de service.

# Engagement communautaire

L'entraide et la  
coopération au cœur de  
notre ADN.

Le bien-être de la communauté et de nos membres nous tient à cœur depuis les débuts de l'organisation. En tant que coopérative, la CTAL a pour mission de non seulement offrir des services à ses membres, mais aussi de redonner à sa communauté à titre d'acteur de développement et d'économie sociale.

## Quelques faits à souligner en 2023

Plus de **10 000\$** ont été versés en **dons et commandites** à des organismes de la région, tels que le Centre de plein air de Mont-Laurier pour la Randonnée aux flambeaux, la Fondation du Centre hospitalier de Mont-Laurier, les Chevaliers de Colomb pour les paniers de Noël et le Club de patinage artistique de Mont-Laurier, notamment.

De plus, touchée de près par la crise, la CTAL a accordé **36 000\$** de **crédit** aux familles évacuées en raison du risque de rupture de la digue Morier.

# Perspectives 2024

La créativité comme  
moteur de notre  
action.

## Coup d'œil sur l'année en cours

- Le conseil de la MRC ainsi que celui de la CTAL ont entamé les démarches afin de procéder à une vente du réseau de fibre optique à la Coopérative.
- Le déploiement du service de télévision bat son plein. Ayant pour objectif de compléter l'année avec 2000 familles branchées au service, toute l'équipe travaille sans relâche à l'atteinte de ce résultat. Afin d'assurer un déploiement optimal, les secteurs sont desservis progressivement.
- La croissance des membres connectés au service Internet se poursuit. L'objectif visé pour la fin de l'exercice est de 1000 membres Internet supplémentaires.
- Maintenant que la CTAL approche des 11 000 membres connectés et que le service de télévision est lancé, le soutien technique est désormais ouvert 7 jours sur 7.
- La construction du réseau dans la phase 3 et les travaux pour le lien à haute capacité se poursuivent.
- Une subvention a été obtenue pour une transformation numérique afin de se doter d'un logiciel de gestion des opérations et gagner en autonomie.

Merci  
de votre  
confiance

[ctal.ca](http://ctal.ca)

[info@ctal.ca](mailto:info@ctal.ca)

**C-tal**