

# Rapport annuel

2024

Cetal

Coopérative de  
télécommunication

# Table des matières

- 3** Conseil d'administration
- 4** Mot du président
- 5** Mission
- 6** Vision
- 7** Valeurs
- 8** Finances
- 9** Service aux membres
- 11** Réseau actif
- 12** Réseau passif
- 13** Ressources humaines
- 14** Marketing
- 15** Engagement communautaire
- 16** Perspectives 2025



# 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

En tant que président du conseil d'administration, c'est un honneur de partager avec vous les réalisations et les progrès de notre Coopérative au cours de l'année écoulée.

Cette année a été marquée par des défis et des opportunités que nous avons su saisir avec détermination et innovation. Grâce à l'engagement et à la collaboration de notre conseil et de notre équipe, nous avons non seulement maintenu notre positionnement, mais nous avons également renforcé notre rôle de leader dans le secteur des télécommunications au Québec.

Nous sommes particulièrement fiers des avancées réalisées, notamment l'augmentation significative de nos membres, qui témoigne de la confiance et de la satisfaction de notre communauté. Avoir atteint plus de 11 000 membres branchés est une preuve éclatante de notre succès collectif et de notre capacité à répondre aux besoins de nos membres avec efficacité et excellence. Par ailleurs, nous avons franchi une nouvelle étape avec l'arrivée de la télévision, qui a franchi le cap des 2 000 membres utilisateurs à la fin de l'exercice.

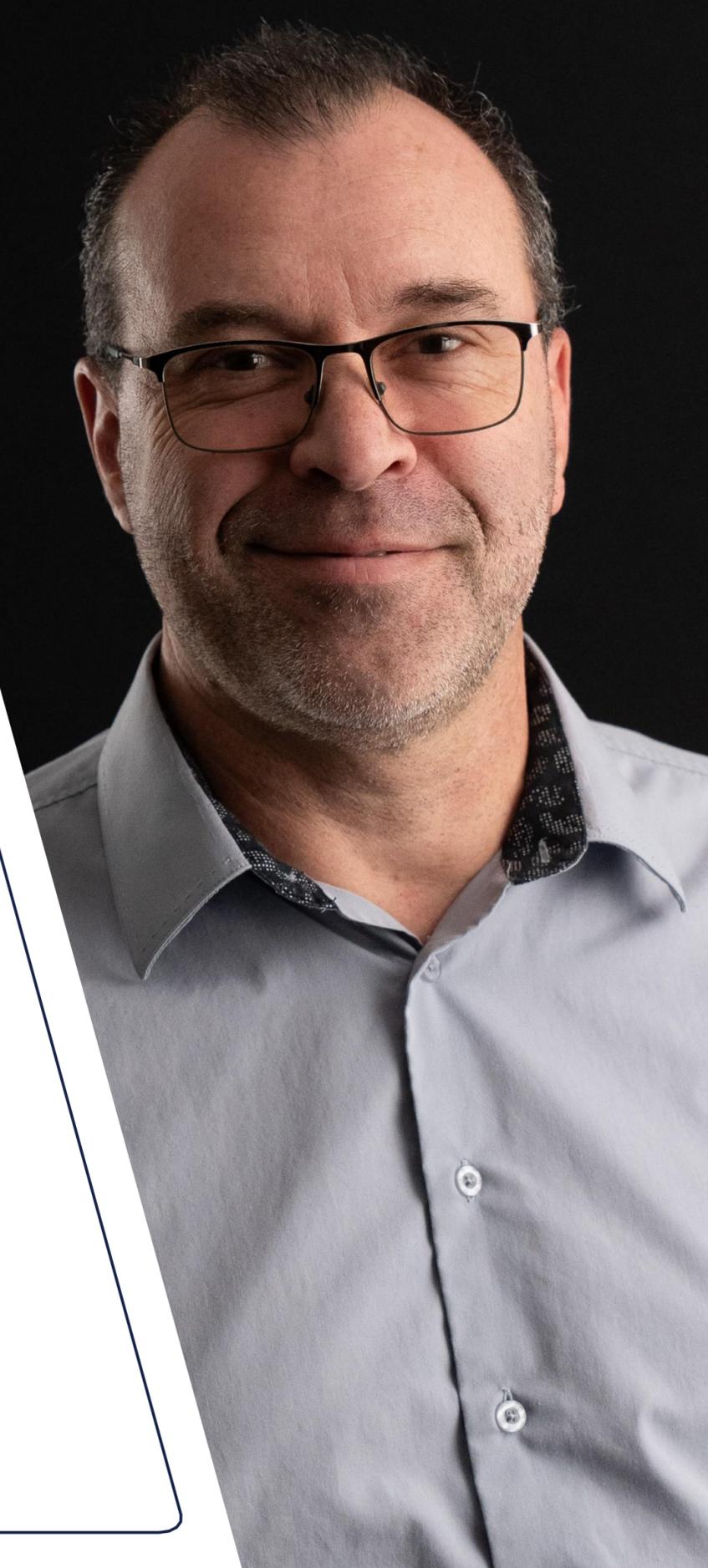
Notre ambition pour l'année prochaine est claire : nous voulons continuer à augmenter le nombre de membres, y compris les abonnements à notre service TV. Nous sommes convaincus qu'avec votre soutien et notre engagement collectif, nous pouvons relever ce défi et poursuivre notre croissance.

Le chemin parcouru cette année est le reflet de notre résilience et de notre engagement à progresser continuellement. Les succès que nous célébrons aujourd'hui sont le fruit d'un esprit de collaboration et d'un dévouement sans faille de la part de tous les membres de la CTAL. Je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers les membres du conseil d'administration pour leur soutien indéfectible et leur travail acharné.

En conclusion, je vous souhaite de continuer sur cette lancée prometteuse et de poursuivre notre mission avec la même passion et le même enthousiasme. Ensemble, nous pouvons atteindre de nouveaux sommets et renforcer encore davantage notre Coopérative. Merci à tous pour votre confiance et votre engagement.



Paul Hugues, président du conseil d'administration





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, servent 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.

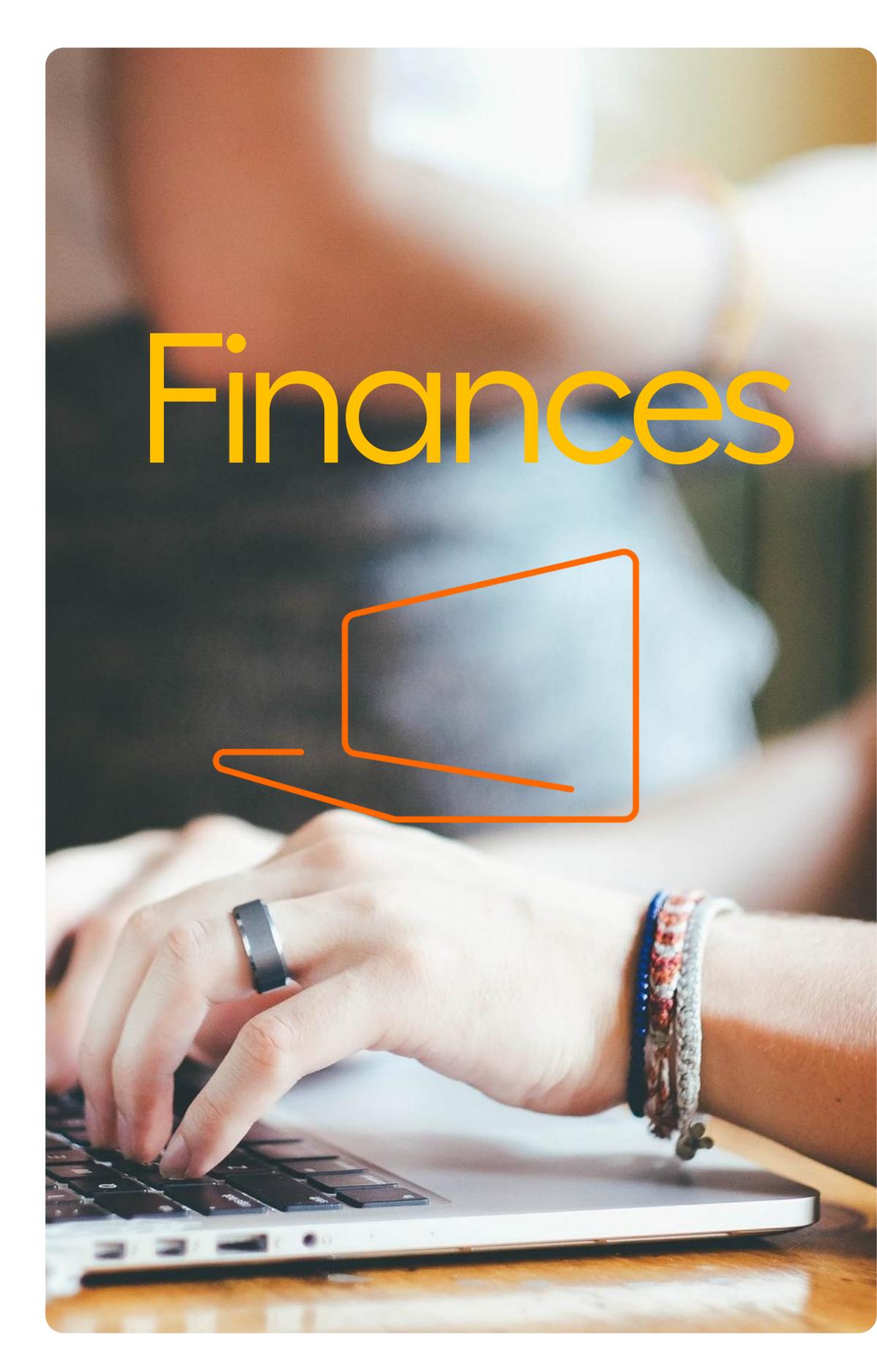
## Performance

La compétence et l'efficacité.

## Audace

La créativité et l'innovation.

# Finances



Subvention de **19 182 \$** du Programme de l'Offensive de transformation numérique (OTN).

Subvention de **10 264 \$** de Emploi Québec pour formation et sondage organisationnel.

Chiffres d'affaires  
**9 476 903\$**

Excédent  
**1 268 410\$**

État de la réserve  
**1 075 872\$**

- Lettre d'intention pour l'acquisition du réseau signée avec la MRC d'Antoine-Labelle.
- Démarches amorcées pour l'obtention d'un financement et plan d'affaires élaboré.
- Audit numérique complété afin d'analyser les processus opérationnels et évaluer la possibilité d'acquérir un nouveau logiciel de gestion des opérations.
- Accompagnement de Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) afin de mettre à jour les prévisions financières sur 10 ans et modéliser l'achat du réseau dans différents scénarios.
- Fin du démarrage avec des états financiers affichant la première réserve positive depuis les débuts de la CTAL.

# Service aux membres

## Capital social

22 956 parts utilisateurs : **229 560\$**

62 parts travailleurs : **620\$**

6 parts soutien : **60\$**

## Émission de parts durant l'exercice

Utilisateurs : **3 122**

Travailleurs : **6**

## Rachat de parts durant l'exercice

Utilisateurs : **758**

Travailleurs : **8**

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

À la CTAL, nous croyons fermement que la qualité d'un service repose sur les personnes qui le portent. C'est pourquoi nous sommes une équipe soudée, où l'entraide et la collaboration sont au cœur de notre quotidien.

Chaque membre de l'équipe maîtrise plusieurs aspects de nos services, ce qui nous permet de répondre rapidement et efficacement aux demandes de nos membres. Que ce soit pour un conseil technique, une question sur un abonnement ou un accompagnement personnalisé, notre équipe s'adapte et met tout en œuvre pour offrir une expérience fluide et humaine.

Cette cohésion et cette diversité de compétences sont essentielles pour garantir une assistance réactive et de qualité. À la CTAL, nous ne nous contentons pas de connecter nos membres à des services; nous nous engageons à créer de véritables liens humains, en étant à l'écoute et en trouvant des solutions adaptées à chacun.



# Service aux membres

Au 31 décembre 2024, **11 464** familles étaient connectées à nos services.

**26 290** appels répondus et **1 291** prises de rendez-vous d'installation.

Une équipe engagée qui vise l'amélioration continue.

L'année 2024 a été grandement marquée par le **lancement** du service de **télévision** qui était très attendu et qui s'est amorcé le 18 mars 2024.

L'objectif annuel de **2 000 abonnés** a été atteint en novembre.

Avec le service de télévision, les heures d'ouverture du soutien technique ont été étendues jusqu'à 21h, et ce, 7 jours sur 7.

# 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.

Rehaussement de notre sécurité interne.  
Augmentation de la capacité de la bande passante pour certaines portions du réseau.

Relocalisation du site pop de Lac-des-Écorces en décembre due à l'instabilité du terrain.

Création d'un lien Internet CTAL à notre siège social qui permet d'effectuer des tests sur le réseau dans notre laboratoire interne.

Implantation d'un nouveau système de surveillance afin d'être informé des pannes électriques sur nos sites de distribution.

Lancement d'un nouveau module de suivi des performances des décodeurs avec l'arrivée de la télévision.

Mise à niveau des équipements membres vers une technologie plus performante.

# Réseau passif



Durant le dernier exercice, **1 234** nouvelles installations de service ont été effectuées.

**981** appels de service réalisés chez nos membres.

Seulement **27** interventions pour bris sur le réseau.

Le lancement de la télévision, qui s'est opéré alors que la CTAL comptait plus de 10 500 membres, a requis un effort opérationnel conséquent pour l'équipe de techniciens qui a réalisé plus de 1500 retours chez nos membres afin d'installer ce troisième service.

L'ouverture des secteurs a été progressive et contrôlée afin de répartir le volume de travail et assurer une surveillance des équipements qui subissaient une forte pression par l'ajout de ce service.

109 nouvelles portes construites sur la phase 3 du projet Brancher Antoine-Labelle.

39 interventions d'entretien ont été réalisées sur le réseau de distribution.

# Ressources humaines



En 2024, la CTAL a obtenu la certification Employeur Remarquable qui atteste de la qualité du climat, des relations internes et des conditions de travail. La CTAL est le premier employeur ayant cette certification dans les Laurentides.

L'organisation ayant atteint une maturité, l'accent est placé sur l'amélioration continue, la formation et la polyvalence des travailleurs. La nouvelle réalité de la CTAL, qui compose avec trois services déployés, a engendré des changements dans l'organisation du travail et la création de nouveaux postes.

Depuis cinq ans, 30 emplois de qualité ont été créés et maintenus dans la région et la CTAL affiche un taux de rétention de plus de 85%.





# Marketing

Le service Internet atteint **plus de 60%** de pénétration de marché avec **1481** nouveaux branchements.

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

- Renouvellement du plan marketing tenant compte de l'évolution de la CTAL et du lancement du service de télévision. Il vise à accroître la visibilité de la CTAL, à consolider notre position dans la région et à soutenir notre croissance en valorisant nos forces distinctives : un service fiable, une proximité avec nos membres et un modèle coopératif axé sur la communauté.
- La CTAL est invitée à participer à une chaire de recherche en économie sociale et la directrice participe à une série de balados portant sur l'impact de l'économie sociale dans les communautés.
- L'objectif annuel de **1 000** nouveaux abonnés au service Internet et **2000** au service de télévision est atteint.

# Engagement communautaire

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

Le bien-être de notre communauté nous tient à cœur depuis les débuts de l'organisation.

En tant que coopérative, la CTAL a aussi pour mission de redonner à sa communauté à titre d'acteur de développement socioéconomique.

En 2024, plus de **10 000\$** ont été versés en **dons et commandites** à des organismes de la région. Par ailleurs, l'équipe a participé à de nombreux événements partout à travers la MRC d'Antoine-Labelle, notamment en animant un kiosque d'activités. Nous avons, entre autres, participé à la Randonnée aux flambeaux du Centre de plein-air de Mont-Laurier, au Festi-Grill de Rivière-Rouge, au Carnaval de La Macaza, à la Foire commerciale de Nominique, à l'Halloween à Notre-Dame-du-Laus et à la Fête de la pêche à Lac-Saguay.

Une équipe engagée dans sa communauté, c'est ça la distinction coopérative. C'est ça la CTAL.

# Perspectives

## 2025

Coup d'œil sur  
l'année en cours...

La **pérennité** de la CTAL et l'**optimisation** des services sont au cœur de nos priorités pour 2025.

- Poursuivre le déploiement du service IP télé et la **croissance** pour le service Internet.
- Compléter les démarches pour **acquérir le réseau** de la MRC d'Antoine-Labelle.
- Développer une **stratégie de rayonnement** afin d'accroître l'engagement et la notoriété de la CTAL dans la communauté.
- Poursuivre la construction de la **phase 3** et débiter l'analyse des nouveaux secteurs immobiliers.
- Optimiser la **performance des services** et les opérations.
- Effectuer une étude comparative afin d'évaluer les possibilités de **bonification de notre offre** de services.
- Analyser différentes possibilités de croissance et d'**expansion**.



Merci  
pour votre  
confiance

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

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

**C'tal**

Coopérative de  
télécommunication