

# Rapport annuel

2025



# C-tal

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 2026



# Conseil d'administration

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

Information du CA :

Sept rencontres régulières tenues en 2025.

Deux créations de comités, soit :

- Comité de ressources humaines
- Comité de négociation

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 privilège de vous présenter un aperçu des réalisations et des progrès de notre Coopérative au cours de l'année 2025.

Grâce à la collaboration étroite entre notre conseil et l'ensemble de notre équipe, nous avons maintenu un haut niveau de stabilité opérationnelle, assurant à nos membres une qualité de service fiable et constante. Cette constance demeure l'un des piliers de notre Coopérative et témoigne du professionnalisme et du dévouement de toutes les personnes qui contribuent quotidiennement à notre mission.

L'année 2025 a également été marquée par la signature d'une entente de transition importante avec la MRC d'Antoine-Labelle, mettant officiellement fin au versement des redevances. Cette décision, mûrement réfléchie, représente un tournant significatif dans notre gouvernance et dans la gestion de nos ressources. Elle nous permettra de poursuivre notre développement avec une autonomie accrue et une vision financière modernisée, toujours dans l'intérêt de nos membres.


Par ailleurs, nous avons apporté plusieurs améliorations à nos processus internes. Ces optimisations, discrètes mais essentielles, visent à accroître notre efficacité, à soutenir la croissance de la Coopérative et à offrir une expérience encore plus fluide à nos membres. Elles reflètent notre volonté de progresser continuellement, d'innover et d'adapter nos méthodes pour mieux répondre aux réalités organisationnelles et technologiques.

Les succès et avancées de cette année ne seraient pas possibles sans l'engagement indéfectible de notre conseil d'administration et de notre équipe. Leur travail rigoureux, leur sens du devoir et leur attachement profond à la mission de la CTAL méritent toute notre reconnaissance.

En conclusion, je nous souhaite de poursuivre sur cette lancée solide et prometteuse. Ensemble, continuons à bâtir une Coopérative forte, moderne et résolument tournée vers l'avenir. Chaque membre joue un rôle essentiel dans cette réussite collective, et je tiens à vous remercier chaleureusement pour votre confiance et votre fidélité.



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.



Approbation du projet d'acte de vente avec la MRC.

Déploiement de la planification stratégique 2026-2030.

Revenus totaux  
**11 322 283\$**

Excédent  
**3 975 265\$**

État de la réserve  
**4 044 669\$**

- Signature d'une entente de transition avec la MRC mettant fin au versement des redevances à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025.
- Amélioration du suivi budgétaire et des indicateurs de performance.
- Amélioration du processus de facturation.
- Excédents supérieurs aux prévisions malgré des frais d'opérations élevés.
- Révision des risques et des contrôles en place.
- Mise en place d'une politique de capitalisation.
- Établissement du plan projet pour l'acquisition du réseau de la MRC.
- Mise à jour du plan d'affaires.

# Service aux membres

## Capital social

23 758 parts utilisateurs : **237 580\$**

50 parts travailleurs : **500\$**

1 240 parts soutien : **12 400\$**

## Émission de parts durant l'exercice

Utilisateurs : **1 422**

Soutien : **1 240**

## Rachat de parts durant l'exercice

Utilisateurs : **620**

Travailleurs : **12**

Soutien: **6**

## 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  
2025, **12 153**  
familles étaient  
connectées à  
nos services.

**25 460** appels  
répondus et  
**1 015** prises de  
rendez-vous  
d'installation.

L'année 2025 a été  
grandement marquée par  
l'**amélioration de l'expérience  
client**:

- Nouveau contrôle de qualité des appels mis en place (coaching et mentorat).
- Structures de billets établies au soutien technique.
- Structure d'acheminement des appels.
- Révision de la procédure d'escalade.

**Taux de fidélisation** des  
membres : 93 %.

**Croissance** nette enregistrée :  
6,83 %.

**1 211 ajouts d'abonnement TV**  
ont été effectués au cours de  
2025

# 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.

Création d'un logiciel de gestion des routeurs, permettant une économie de plus de 42K\$ par année.

La CTAL désormais entièrement propriétaire des adresses IP fournies à ses membres.

Création d'une plateforme de surveillance de l'état des chaînes télé en temps réel et alerter en cas d'anomalie.

Analyse des besoins pour la redondance du lien entre les deux têtes de ligne pour mise en place en 2026.

Remplacement et rehaussement des caméras de sécurité des sites pop.

Rapatriement complet du lien de gestion (VLAN) de la MRC vers la CTAL.

Mise en place de nouveaux automatismes pour l'envoi des conventions de service, la vérification de l'état des génératrices, la cartographie réseau et la surveillance des pannes électriques.

# Réseau passif



Durant le dernier exercice, **1 015** nouvelles installations de service ont été effectuées.

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

**50** interventions pour bris sur le réseau.

Finalisation de la construction de la phase 3 (1,3 km demeure pour 2026)

Beaucoup de travaux de constructions réalisés en 2025.

Formation des techniciens et début de la garde polyvalente partagée.

Plusieurs mandats réalisés à titre de sous-traitant auprès du CSSHL, des municipalités, d'entreprises ainsi que de particuliers.

Procédure de documentation et refacturation des entreprises tierces lors de bris réseau.



# Ressources humaines



Obtention du certificat de francisation en avril 2025.

Formation et développement des compétences pour tous les niveaux, favorisant l'adaptation, la polyvalence et le transfert des compétences au sein de l'équipe.

25 emplois de qualité maintenus dans la région et un taux de rétention de 86%.

Mobilisation et cohésion d'équipe : team building, mini-congrès, podcast interne sur la gestion du changement.

Participation de la CTAL au livre *Mobiliser pour vrai*, contribuant à diffuser les bonnes pratiques et à renforcer les liens entre les équipes.

Renforcement de l'équipe de soutien et optimisation des effectifs terrain avec la création de postes d'adjointes et la formation de tous les techniciens sur les bases d'intervention sur le réseau extérieur.

Séances de codéveloppement avec l'équipe de gestion pour le développement des habiletés de gestion et des compétences transversales.

# Marketing



Mise en place d'un processus renouvelé de contrôle de la qualité des appels pour le service aux membres et le soutien technique.

Plus de **1300** appels ont été analysés, servant de base à des séances de rétroaction et de développement des compétences.

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

En 2025, participation à **huit événements** régionaux majeurs au cours de l'année:

- Carnaval de Chute-Saint-Philippe
- Fête nationale au Lac-des-Écorces
- Fête de la famille à Sainte-Anne-du-Lac
- Course de boîtes à savon du Lac-des-Îles
- Foire commerciale de Nominique
- Halloween de Rivière-Rouge
- Festi-Grill de Rivière-Rouge
- Festival western de Notre-Dame-du-Laus.

Mise en place d'une netiquette qui détermine les règles d'utilisation de nos plateformes électroniques et régit la de modération des propos.

Analyse comparative (*benchmark*) et refonte de la grille tarifaire, mise en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

Élaboration de la stratégie de rayonnement pour fixer les objectifs marketing de 2026 et accroître la visibilité et l'engagement.

# 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 2025, **plus de 13 000 \$** en commandites et dons ont été remis à divers organismes communautaires de la région, soutenant ainsi plusieurs initiatives locales, en voici quelques-uns:

- Bourses des finissant EPSJ
- Parc de la Biche
- Projet médiatique sportif local
- Paniers de Noël
- St-Vincent-de-Paul
- Le Prisme

**Plus de 8 000 \$** de réductions accordées grâce à la tarification OBNL, permettant aux organismes sans but lucratif de bénéficier de services adaptés à moindre coût.



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 2026.

Perspectives

2026

- Compléter les démarches pour **acquérir le réseau** de la MRC d'Antoine-Labelle.
- **Bonifier** l'offre avec des **vitesse**s mieux adaptées aux utilisations.
- Développer des **offres dédiées** à des segments stratégiques de notre clientèle.
- Améliorer la **redondance** de nos services et la **résilience** des infrastructures.
- Assurer une **veille systématique** pour anticiper les tendances.
- Augmenter les occasions de **participation citoyenne** pour aller à la rencontre de nos membres.
- Assurer la **pérennité financière**.
- Déployer un **système intégré de gestion** des opérations permettant de centraliser l'ensemble des tâches liées à nos activités.

Merci  
pour votre  
confiance

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

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

**ctal**

**Coopérative de  
télécommunication**

