

ON VOUS ÉCOUTE ... ON S'AMÉLIORE!



Suivi du sondage de satisfaction

Au printemps dernier, la GRICS a procédé à un vaste sondage afin de connaître votre degré de satisfaction à l'égard de ses produits et services ainsi que pour recueillir vos différents commentaires sur l'organisation. Ces derniers nous serviront à poursuivre nos efforts d'amélioration continue. Au cours de l'été, nous avons compilé vos réponses et rendu disponibles les résultats obtenus en vous promettant que nous allions travailler à la mise en place d'un plan d'action pour améliorer les aspects que vous avez jugés plus faibles. Au cours des derniers mois, nous avons donc travaillé la préparation de ce plan d'action et avons amorcé le travail d'amélioration.

Nous sommes là pour vous

Afin de bien comprendre les réponses reçues, nous avons pris le temps de discuter avec la plupart des répondants qui avaient émis des commentaires moins positifs. Ces discussions ont été très constructives puisqu'elles nous ont permis de clarifier certains commentaires mais également de répondre directement à plusieurs interrogations.

Présentement, la GRICS vit une période de transition. La majorité des efforts de développement sont orientés vers les nouveaux produits de la famille Mozaïk. Cette situation peut amener des inquiétudes sur l'avenir des produits ou encore des questions quant au maintien des solutions dites patrimoniales. Il importe donc de maintenir la communication et de continuer à travailler ensemble. L'équipe de la GRICS sera toujours présente pour vous et disponible pour vous aider. Soyez assurés que chacune des commissions scolaires, peu importe sa taille ou sa situation géographique, demeure au sommet de nos priorités.

En résumé

De façon globale, nous mettrons nos efforts sur les éléments suivants :

- accélération du développement des nouvelles solutions Mozaïk et des implantations des fonctions disponibles
- amélioration des communications afin, entre autres, de faire un meilleur suivi sur les grandes orientations, les développements, les échéanciers et les nouveaux projets
- implication accrue des commissions scolaires et des utilisateurs dans le développement des produits.

Dans le tableau qui suit, vous trouverez les actions réalisées en date du 1^{er} mars 2016. Dans les mois qui suivent, nous poursuivrons notre travail et nous vous ferons parvenir l'actualisation de ce tableau. Notre objectif est simple : ***nous voulons nous améliorer pour mieux répondre à vos attentes!***

Si vous ne l'aviez pas déjà fait, vous pouvez consulter les résultats du sondage au :

<http://grics.ca/sondages-2015>

Plus qu'un fournisseur!

Complice de votre quotidien depuis plus de 30 ans, la GRICS est un membre à part entière du Réseau des commissions scolaires.

PRODUITS		PRINCIPAUX IRRITANTS		CORRECTIFS		ACTIONS RÉALISÉES AU 1 ^{ER} MARS 2016		ACTIONS À VENIR	
Zone client	Manque de convivialité	Révision de la Zone client	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation du site et réflexion sur les objectifs visés Préparation d'un audit sur les outils web GRICS 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de l'audit sur les outils web GRICS Préparation d'un plan d'action 					
Géobus	<ul style="list-style-type: none"> Manque de convivialité Service trop lent 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation d'un plan d'amélioration sur 2 ans Amélioration des délais de retour d'appel Offre de services de formation et de consultation 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un plan d'améliorations Présentation du plan du COST et au CP Transport Exécution des premières étapes du plan Ajout de ressources au soutien Délais de rappel et résolution dans les cibles 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du plan d'amélioration Poursuite des présentations 					
Clé de voute	<ul style="list-style-type: none"> Solution désuète Manque de soutien Manque de documents de formation 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des options de remplacement Négociation d'une entente de partenariat avec un fournisseur externe Disponibilité des documents de formation 	<ul style="list-style-type: none"> Recherche d'une solution de remplacement et négociation d'une entente de partenariat Organisation d'une preuve de concept Mise en vente des documents de formation 	<ul style="list-style-type: none"> Suite à la preuve de concept effectuée, prise des décisions finales pour le remplacement de Clé de voute en mai 2016 Possibilité de migration à partir de juillet 2016 					
Helios	<ul style="list-style-type: none"> Manque de convivialité Manque de fiabilité Lenteurs (performance et livraisons) Suivi des demandes (statut, échéancier) 	<ul style="list-style-type: none"> Offre de nouvelles formations Amélioration des délais de retour d'appel Recherche de solutions aux problèmes de fiabilité Amélioration de la convivialité 	<ul style="list-style-type: none"> Formation d'un comité de collaborateurs Améliorations de certaines fonctionnalités (rapports, visualisation graphique des données, etc.) Mise en place d'un processus d'amélioration continue de la fiabilité et de la convivialité Offre de nouvelles formations 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la livraison de fonctionnalités demandées par le sondage et des améliorations à la convivialité de la solution. Lorsque les fonctionnalités seront complétées, offre de formation sur le volet Simulations 					
Mozaik - Finances	<ul style="list-style-type: none"> Manque de convivialité et mal adapté aux besoins des CS Lenteurs (performance et livraisons) Suivi des demandes (statut, échéancier) 	<ul style="list-style-type: none"> Augmentation de l'implication des CS dans le développement de la solution Amélioration de la convivialité et de la performance 	<ul style="list-style-type: none"> Formation d'un comité de collaborateurs Épuration des champs inutiles sur plusieurs écrans Amélioration de la performance grâce à certains correctifs (ex : TSPrint) Présentation du produit et communiqués de suivi Délais de rappel et résolution dans les cibles 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la communication sur l'avancement des travaux Poursuite de l'amélioration de la convivialité des applications 					
Achat / GRDS	<ul style="list-style-type: none"> Solution désuète Développement trop lent de la nouvelle application Suivi des demandes (statut, échéancier) 	<ul style="list-style-type: none"> Accélération du développement de Mozaik - Approvisionnement Remplacement de GRDS Suivi des besoins de formation 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de Mozaik - Approvisionnement Promotion des formations disponibles Présentation du produit et communiqués de suivi Élaboration d'une grille d'évaluation de solutions alternatives à GRDS 	<ul style="list-style-type: none"> Début du pilotage de Mozaik - Appro prévu en mars 2016 Fonctions prévues en 2016 : gestion des appels d'offres, inventaire MAO Poursuite des efforts de communication sur l'avancement des travaux Fin de la révision des solutions alternatives à GRDS et présentation des résultats 					
Édu-groupe	<ul style="list-style-type: none"> Solution désuète Manque de convivialité Service trop lent 	<ul style="list-style-type: none"> Accélération du développement de Mozaik - Portail Amélioration du délai de retour d'appel Formation 0365 	<ul style="list-style-type: none"> Avancement du volet Parents Pilotage en cours pour les fonctions : Bulletin, Solde, Absence et Horaire Poursuite du travail pour les fonctions : Envoi de courriels, Devoirs et leçons, Retenues, Mémos, Résultats MEES, Alertes du SPI, Résultats et travaux Poursuite des travaux pour le volet Enseignants 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilité du volet Parents pour la rentrée 2016 Possibilité d'avoir accès aux résultats des examens du MEES dès leur disponibilité en juillet 2016 Poursuite des travaux pour le volet Enseignants 					