

RAPPORT ANNUEL

2019–2020





MESSAGE DE LA

Présidente du conseil d'administration

À titre de présidente du conseil d'administration, je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2019-2020 de la GRICS. Notre organisation vit présentement une phase importante de son histoire. De fait, à l'instar des commissions scolaires, la GRICS entre dans une phase de grands changements. Comme nous le savons toutes et tous, le dossier qui a marqué l'année est sans nul doute celui du remplacement des solutions administratives des commissions scolaires. L'an dernier, nous étions heureux d'annoncer que le MEES avait décidé de travailler avec la GRICS et les commissions scolaires afin d'accélérer le processus de remplacement des solutions administratives. Depuis lors, le développement et les implantations reliés à Mozaïk-AX ont été interrompus pendant la préparation d'un dossier d'opportunité puis, en novembre, le Gouvernement du Québec a annoncé sa décision de réutiliser des solutions informatiques existantes au sein de l'administration publique et de privilégier la solution SAGIR pour la suite du processus. Cette annonce a obligé la GRICS à se concentrer sur la mise en place d'un Plan de continuité des solutions administratives, qui prévoit principalement la cessation des investissements dans le produit Mozaïk-AX et le déplacement des efforts vers la réappropriation des systèmes administratifs ACHAT, DOFIN, Paie et GRH.

Ce revirement, combiné à l'adoption des Lois 37 et 40 par le Gouvernement du Québec, aura des impacts certains sur l'avenir de la GRICS. C'est pourquoi le conseil d'administration et la direction de la GRICS ont entamé une réflexion sur le repositionnement de notre organisation. Ainsi, un vaste processus de consultation s'amorce auprès des commissions scolaires, des partenaires et des employés afin de revoir les *vision, mission* et *valeurs* de la GRICS. Nous serons tous appelés à nous impliquer dans ce travail de réflexion qui nous permettra de tracer l'avenir de « NOTRE » GRICS.

En 2020, nous soulignons les 35 ans de la GRICS; il s'agit d'une belle occasion de prendre ce temps de réflexion. Bien des choses ont changé au cours des années. En 1985, les commissions scolaires du Québec ont décidé de prendre en main la gestion de leurs ressources informationnelles afin de profiter de produits personnalisés et des avantages d'un travail d'équipe. L'histoire nous a démontré que la mobilisation du réseau et l'implication des commissions scolaires dans les projets de la GRICS donnent des résultats probants. Il est d'autant plus important de poursuivre en ce sens au moment où la solidarité du réseau est essentielle. Plus que jamais, nous devons travailler en collaboration et continuer de faire de la GRICS un modèle de services regroupés où les compétences, le talent et les ressources de chacun sont mis au service des élèves.

Je profite de l'occasion pour saluer monsieur Emmanuel Vigne, président-directeur général, les membres de la direction ainsi que tous les employés de la GRICS. Au nom des membres du conseil d'administration, je tiens à les remercier pour le travail accompli au cours de la dernière année. Leur disponibilité, leur engagement et leur professionnalisme doivent être soulignés.

Caroline Dupré

*Directrice générale de la Commission scolaire de Saint-Hyacinthe
Présidente du conseil d'administration de la GRICS*





MESSAGE DU

Président-directeur général

La dernière année aura été une année importante pour la GRICS. De nombreux facteurs externes sont venus influencer les objectifs que nous nous étions fixés et le plan de travail établi. Tout d'abord, comme nous le savons, le projet de remplacement des solutions administratives des commissions scolaires a connu un revirement inattendu. La décision du Gouvernement du Québec de privilégier la solution SAGIR pour la suite du processus nous aura obligés à revoir en profondeur le plan de travail de l'année en cours, mais également celui des années qui viennent.

La situation actuelle amène une grande réflexion sur le positionnement de la GRICS; nous devons réfléchir ensemble ce que sera la GRICS de demain et revoir sa mission afin de contribuer à la réussite éducative des élèves du Québec. Tout doit être repensé et réfléchi, même le nom de notre organisation. Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi une partie de la mise en oeuvre du Plan stratégique 2016-2021, mais les événements nous ont obligés à revoir certains objectifs et à entamer la planification du prochain plan qui mettra sur des changements importants au niveau de la mission et du positionnement de la GRICS.

Parmi les initiatives de l'année 2019-2020, je tiens à souligner les efforts visant l'amélioration de l'expérience client, une priorité qui demeure toujours d'actualité. Nous avons également travaillé plusieurs éléments visant à consolider la performance et la fiabilité de nos produits ainsi que le rehaussement de la sécurité de nos systèmes et la protection des données.

La famille Mozaïk s'est agrandie à l'automne 2019 avec le lancement d'une nouvelle suite entièrement dédiée à la gestion des données: **Mozaïk-Data**. Cette suite regroupe des outils pour aider les commissions scolaires à gérer et à protéger leurs données ainsi qu'à générer des statistiques sur lesquelles elles peuvent s'appuyer pour prendre les meilleures décisions. En ce sens, nous sommes à mettre en place une nouvelle génération d'outils décisionnels basés sur l'intelligence artificielle qui sera déployée à l'échelle provinciale dans le but d'épauler la mission de nos clients: la réussite scolaire des élèves.

Enfin, nos équipes ont poursuivi le développement et l'amélioration de Mozaïk-Portail, particulièrement dans les volets Enseignants et Élèves. Une application mobile pour le volet Parents est présentement en développement et devrait être disponible dès l'automne prochain.

La pandémie mondiale de la COVID-19 aura accéléré le développement d'outils reliés à l'école à distance, à la formation des enseignants et à la mise en place de la Stratégie numérique du Québec. La GRICS est heureuse d'être impliquée dans cette grande opération de transformation et honorée d'être reconnue comme l'un des leaders du domaine des TI au Québec.

Les projets sont nombreux et des changements majeurs sont en cours. J'ai confiance qu'ensemble, nous serons en mesure d'atteindre nos objectifs collectifs.

Emmanuel Vigne

Président-directeur général de la GRICS

Suivi du Plan stratégique 2016-2021

Le revirement dans le projet de remplacement des solutions administratives des commissions scolaires, combiné à l'adoption des Lois 37 et 40 par le Gouvernement du Québec, aura des impacts certains sur l'avenir de la GRICS.

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi une partie de la mise en oeuvre du Plan stratégique 2016-2021 en travaillant principalement sur les éléments visant à consolider la performance et la fiabilité de nos produits ainsi que sur le rehaussement de la sécurité de nos systèmes et la protection des données.

La situation actuelle et les événements de la dernière année nous ont obligés à revoir certains objectifs et à entamer dès maintenant la planification du prochain plan stratégique qui misera sur des changements importants au niveau de la mission et du positionnement de la GRICS. Ainsi, un processus de consultation s'amorcera sous peu auprès des commissions scolaires, des partenaires et des employés. À la lumière des résultats obtenus, nous poursuivrons la réflexion afin d'élaborer un Plan stratégique qui reflètera le nouveau positionnement de notre organisation.

Projet de remplacement des solutions administratives des commissions scolaires

Au début de l'année 2019, nous vous informions que le MEES avait décidé de prendre part au projet de remplacement des solutions administratives des commissions scolaires et que nous amorcions la préparation d'un Dossier d'opportunité (DO) coordonnée par un Comité de gouverne composé de représentants du MEES, des commissions scolaires et de la GRICS. À la demande de ce comité, le développement et les implantations de Mozaïk-AX avaient été suspendus pour la durée de la préparation du DO. Le délai s'est étiré et la demande initiale de financement pour le projet d'accélération s'est transformée en opportunité gouvernementale de consolidation des systèmes administratifs des commissions scolaires.

La décision du Gouvernement du Québec

En novembre 2019, le Gouvernement du Québec a annoncé qu'il désirait réutiliser des solutions informatiques existantes au sein de l'administration publique et que la solution SAGIR serait dorénavant privilégiée pour la suite du processus.

Cette annonce a obligé la GRICS à se dégager de toute responsabilité quant au remplacement des solutions administratives des commissions scolaires et à se concentrer sur la mise en place d'un Plan de continuité des solutions administratives, jusqu'à l'implantation de la nouvelle solution retenue par le Gouvernement du Québec.

Le Plan de continuité des solutions administratives

Lors de la séance du 31 janvier 2020, le conseil d'administration de la GRICS, en considérant le meilleur intérêt de tous, a retenu le scénario qui permettra de minimiser les risques et les coûts tout en facilitant, pour les commissions scolaires, le passage à la nouvelle solution le moment venu. La GRICS a donc cessé tout investissement dans le produit Mozaïk-AX et concentre dorénavant ses efforts sur une réappropriation des solutions ACHAT, DOFIN et Paie et GRH, jusqu'à l'implantation de la nouvelle solution retenue par le Gouvernement du Québec. Un plan d'action ainsi qu'une offre de services détaillée ont été présentés aux commissions scolaires.

Une solution avantageuse

Considérant la nécessité d'assurer la pérennité des solutions administratives pour plusieurs années, les ressources financières limitées des commissions scolaires et de la GRICS ainsi que la fin de vie annoncée de Microsoft Dynamics AX 2012, il est avantageux d'opter pour le seul scénario qui uniformisera les solutions utilisées par les commissions scolaires pour faciliter le passage à la nouvelle solution retenue par le Gouvernement du Québec, permettra de bonifier les mesures de sécurité des solutions patrimoniales et sera le moins onéreux pour tous.

Plan d'action numérique en éducation

Au cours de l'année 2019-2020, la GRICS a déposé au MEES un dossier officiel décrivant comment, grâce à son expertise et à l'étendue de l'utilisation de ses solutions dans les CS, elle peut contribuer à la mise en place du Plan d'action numérique (PAN). À la suite de ce dépôt, la GRICS a été mise à contribution sur le démarrage et la préparation de certains projets tels que la plateforme de ressources éducatives ainsi que le dossier unifié de l'élève.

La GRICS a aussi été un acteur clé dans la mise en place du projet Biblius pour le prêt de livres numériques en bibliothèques scolaires.

Sans aucun doute, la GRICS est maintenant vue comme étant un partenaire privilégié pour plusieurs projets du MEES en lien avec le Plan d'action numérique.

Détails sur les projets en cours dans le cadre du Plan d'action numérique en éducation

- **Projet BIBLIUS**

(Prêt de livres numériques en milieu scolaire)

Le projet vise à rendre disponible en tout temps, par l'intermédiaire d'une plateforme Web, des livres en format numérique pour les bibliothèques scolaires de sorte à favoriser l'usage pédagogique d'œuvres littéraires et d'ouvrages documentaires.

- **Projet REN**

(La plateforme nationale de ressources éducatives numériques)

Ce projet vise la mutualisation de l'offre des ressources éducatives numériques (REN) disponibles par le biais de la mise en place d'une plateforme nationale de REN destinée au réseau de l'éducation. Cette dernière permettra d'assurer une grande diversité de REN de qualité en lien avec le Programme de formation de l'école québécoise (PFEQ).

- **Dossier numérique unifié**

Ce projet vise à doter les réseaux de l'éducation et de l'enseignement supérieur, leurs intervenants, les familles et les apprenants d'un espace numérique unifié et partagé, de collaboration et de concertation, pour soutenir l'apprenant dans sa réussite éducative.



Portefeuille de produits

mozaïkadmin

En parallèle à la mise en place du Plan de continuité des solutions administratives, la GRICS continue de voir à l'amélioration de ses produits pour combler les besoins exprimés par ses clients. Ainsi, plusieurs réalisations ont été faites en ce sens durant l'année 2019-2020, entre autres pour les produits au sein de la suite gestion administrative.

En effet, des ajustements ont été apportés à la solution Paie et GRH au niveau de la loi sur les normes du travail. Des travaux ont aussi eu lieu quant à la relativité salariale et des fonctionnalités ont été ajoutées en santé et sécurité.

De plus, le positionnement stratégique d'HELIOS a été revu et une analyse d'opportunité visant à l'ajout potentiel d'un module global de feuillets fiscaux a été réalisée.

Quant à IPOS, un projet mené en collaboration avec le MEES visant à permettre la transmission des informations concernant les employés des organismes scolaires vers leur nouveau système, il a débuté à l'automne 2019 et sera livré en 2021.

Enfin, un autre projet en collaboration avec le MEES, TRAFICS, visait à permettre la transmission des données financières au ministère mensuellement; ce projet s'est terminé en avril 2019.

mozaïkscol

Mozaïk-Portail

Dans le courant de l'année 2019-2020, Mozaïk-Portail a poursuivi son avancée en rendant disponibles aux enseignants, aux élèves, aux directions et aux intervenants de nouvelles fonctionnalités incontournables.

Par exemple, les enseignants ont désormais accès à un plan de classe, peuvent faire l'évaluation des apprentissages des élèves et visualiser le contenu pédagogique en lien avec la matière enseignée. Les directeurs et intervenants, quant à eux, peuvent consulter le dossier élève, envoyer des courriels et rédiger différentes publications.

Mozaïk-Inscription

Utilisé dans 63 commissions scolaires Mozaïk-Inscription simplifie la vie des parents en leur permettant de réinscrire leur enfant à l'école et au service de garde en quelques clics seulement. En janvier 2019, nous dénombrions **501 733** inscriptions alors qu'en janvier 2020, nous en comptons **617 339**. Nous notons donc un écart de **115 566** inscriptions, soit donc une hausse d'utilisation de l'outil de **23 %**.

	NB de CS
Mozaïk-Portail	69
Mozaïk-Inscription	60





Carrefour éducation

Par le biais de son mandat avec le MEES, l'équipe de Carrefour éducation continue de travailler en collaboration avec les acteurs du réseau pour fournir aux enseignants un accès rapide, efficace et gratuit à des ressources pertinentes et validées.

L'authentification par la gestion d'identité (GI) permet désormais à l'utilisateur de personnaliser son expérience et d'interagir avec le contenu du site. L'offre de Carrefour éducation s'est bonifiée davantage grâce à la publication de guides thématiques, à l'ajout de centaines d'applications mobiles et à l'indexation des formations virtuelles de CADRE21 et de Campus RÉCIT.

Repères

Repères est un site web donnant accès à de l'information rigoureuse et pertinente en matière de choix de carrière et d'insertion professionnelle.

Au courant de l'année 2019-2020, une révision en profondeur des définitions des professions a été entamée. Les 78 professions jugées prioritaires ont été révisées et saisies dans Repères, puis la révision de 300 des 626 professions nécessitant des modifications mineures sont entamées. Une mise à jour des échelons de salaires a également été effectuée.

BIM

BIM, un outil conçu pour soutenir les organismes scolaires du Québec dans le développement d'outils d'évaluation, a lancé son tout nouveau site Web à l'automne 2019.

Durant l'année 2019-2020, l'équipe de BIM a livré aux commissions scolaires francophones et anglophones un total de **429** épreuves et ce, tant pour la formation générale des jeunes que pour celle des adultes ainsi que pour la formation professionnelle.

De plus, dans le cadre d'un projet pilote financé par le MEES, BIM-FP a été mandaté par la Fédération des commissions scolaires du Québec (FCSQ) pour élaborer, en collaboration avec les commissions scolaires, les cadres d'évaluation pour trois programmes menant à l'Attestation d'études professionnelles. Le projet pilote commencera en avril 2020.

CVE

Offrant du contenu audiovisuel et des ressources pédagogiques gratuitement à l'ensemble des commissions scolaires québécoises depuis 1998, la CVE a, cette année, subi une refonte complète menant à l'amélioration et à la modernisation de son interface Web, de son logo et de son infolettre.

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES	100 904
VISITES DU SITE	705 712
ABONNÉS TWITTER ET FACEBOOK	28 138

Au 29 février 2020

INFOLETTRES PRODUITES	11
ABONNÉS AUX INFOLETTRES	2 373
ABONNÉS TWITTER ET FACEBOOK	3 840

Au 29 février 2020

FORMATION GÉNÉRALE JEUNE (FGJ)	87
FORMATION GÉNÉRALE ADULTE (FGA)	68
FORMATION PROFESSIONNELLE (FP)	274

Du 1^{er} mars 2019 au 29 février 2020

Nouvelles vidéos	757
Nombre total de vidéos	13 657
Visites du site Web	316 801
Abonnés à l'infolettre	5 995
Abonnés Facebook	1 065

Au 29 février 2020



Une nouvelle suite au sein de la famille Mozaïk

Durant l'année 2019-2020, la famille Mozaïk de la GRICS s'est agrandie et accueille désormais dans ses rangs une nouvelle suite entièrement dédiée à la gestion des données : Mozaïk-Data.

Dans le contexte qui nous est propre et à l'ère des données et de leur sollicitation massive pour répondre aux besoins en éducation, la GRICS se met en action pour soutenir les défis et les enjeux des commissions scolaires à travers la mise en place de cette nouvelle famille de produits dédiée à la visualisation, à la valorisation, à l'accès et à la gouvernance des données.

Certains produits et services de la suite sont déjà en place alors que d'autres sont en création et viendront graduellement s'ajouter à cette nouvelle famille. En ce sens, nous sommes à mettre en place une nouvelle génération d'outils décisionnels

basés sur l'intelligence artificielle qui sera déployée à l'échelle provinciale, dans le but d'épauler la mission de nos clients : la réussite scolaire des élèves.

Création du comité CNE-Données

De plus, en lien avec les principes et orientations stratégiques de la GRICS, un nouveau comité a été créé. Ayant pour mission principale de fédérer les efforts et les initiatives du réseau et ainsi, d'animer une communauté d'experts autour de la valorisation, de l'accès et de la gouvernance des données en éducation, le CNE-Données a vu le jour en janvier 2020.

Ce comité connaît déjà un engouement et la participation active de plusieurs CS en démontre la pertinence et en garantira son succès et sa pérennité.



PARTENARIAT AVEC MILA - INSTITUT QUÉBÉCOIS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Au cours de la dernière année, la GRICS a conclu une alliance stratégique avec Mila - Institut québécois d'intelligence artificielle. Il s'agit d'une belle reconnaissance de l'expertise de la GRICS, qui devient le premier partenaire de Mila dans le secteur de l'éducation primaire et secondaire.

Qu'est-ce que Mila ?

Fondé en 1993 par le professeur Yoshua Bengio de l'Université de Montréal, Mila rassemble des

chercheurs spécialisés dans le domaine de l'apprentissage profond et par renforcement. Reconnu mondialement pour ses importantes contributions au domaine de l'apprentissage profond, Mila s'est particulièrement distingué dans les domaines de la modélisation du langage, de la traduction automatique, de la reconnaissance d'objets et des modèles génératifs.



Performance des solutions logicielles

L'une des priorités de la GRICS est de s'assurer d'offrir à ses clients des solutions logicielles performantes et sécuritaires leur permettant de mener à bien leurs opérations quotidiennes. Dans cette optique, plusieurs améliorations à ce chapitre ont été apportées à nos produits. Par exemple :

- Amélioration des bonnes pratiques et du processus d'assurance-qualité incluant les tests de charge.
- Surveillance proactive de la performance.
- Mise en disponibilité d'un outil diagnostic pour aider à identifier les problèmes d'accès à Mozaïk-Portail.
- Optimisation de certains API du domaine de l'évaluation.
- Optimisation des notifications du Portail parent.
- Retrait du NAS de certains rapports pour respecter la confidentialité des données sensibles.

Sécurité

En tant qu'entreprise spécialisée dans les technologies de l'information, la sécurité de nos systèmes ainsi que leur fiabilité sont au sommet de nos priorités. Ainsi, durant la dernière année, nous avons multiplié les projets et les efforts de nos équipes pour nous permettre d'atteindre nos objectifs. Parmi l'ensemble des projets déployés, en voici quelques-uns à souligner :

- Rédaction d'un rapport sur les contrôles relatifs au progiciel de gestion intégré Mozaïk-AX.
- Consolidation de l'offre d'hébergement des applications patrimoniales.
- Réalisation d'un bilan et d'une analyse portant sur la situation actuelle de ces centres de traitement informatique; y étaient abordés l'état de santé, les niveaux de services, le portrait financier et la gestion des risques des centres de traitement informatique de la GRICS.
- Transfert de la solution de sauvegarde des données de ses centres de traitement dans un environnement infonuagique.
- Mise en place d'une nouvelle solution sécurisée pour le transfert de données avec la clientèle.
- Installation de l'environnement TestClient pour Mozaïk-Portail.
- Mise à disposition et accompagnement des commissions scolaire au niveau des routines d'anonymisation des données afin d'avoir un jeu de données complet (comprenant les BD de GPI, JADE, PAIE, etc.) et cohérent.
- Installation et mise en production du nouveau module de statistiques pour Mozaïk-Portail.





La réunion nationale a 40 ans!

Lors de la 40^e édition de la Réunion nationale 2019, qui s'est déroulée les 27 et 28 novembre à l'Hôtel Sheraton de Laval, nous avons accueilli un total **334** participants. Nous avons donc dépassé notre objectif de **275** personnes et il s'agit d'une augmentation de **20 %** comparativement aux années précédentes.

L'événement, qui offrait une formule revisitée cette année, fut un succès tant au niveau de la participation de nos clients que de l'implication de nos commanditaires et de l'appréciation des ateliers.

La Réunion nationale s'étendant sur 2 jours, nous avons offert, lors de la première journée, 16 ateliers dont 7 portaient sur les produits GRICS, 7 autres étaient donnés par nos partenaires, un était offert par le MEES et l'autre par une commission scolaire.

Pour la deuxième journée du congrès, les participants avaient l'opportunité de participer à une journée thématique portant sur Mozaïk-Portail ou Mozaïk-Data.



Hackathon GRICS

Du 24 au 26 mai 2019 s'est tenu le premier Édukathon organisé par la GRICS. Ce marathon de programmation (hackathon) a rassemblé plus de 25 participants venant de divers milieux: commissions scolaires, universités, MEES et de la GRICS.

Le thème imposé aux équipes était *Comment renforcer la communication et la collaboration entre les élèves, les parents et les intervenants scolaires à l'aide d'outils et de ressources numériques ?*

L'objectif de cette première édition a été pleinement atteint puisque l'événement a permis de développer plusieurs solutions innovantes qui pourraient éventuellement faire leur chemin vers les classes des élèves du primaire et du secondaire.



Groupe des gestionnaires des technologies

Bien que nous organisions habituellement deux GGT par année, nous n'en avons tenu qu'un seul durant l'année 2019-2020, celui du mois de février 2020 reporté à la fin mars et annulé. Ainsi, la rencontre du GGT, qui s'est tenue le 11 juin 2019, a attiré 30 clients en salle alors que 54 participaient à distance. Un total de 54 commissions scolaires étaient représentées lors du GGT, ce qui correspond à un taux de participation de 75 %.

Les résultats de l'évaluation de l'événement démontrent que le taux de satisfaction globale s'élève à 87 %. Il est à noter que tous les répondants ayant participé au GGT à distance indiquent qu'ils répéteraient l'expérience avec la nouvelle plateforme.

Nous avons utilisé la plateforme ZOOM pour assurer la Web diffusion en direct du GGT, et les participants à distance ont beaucoup apprécié. Quant aux sujets les plus populaires de la rencontre, ils portaient sur: l'Espace de données, nos API, les présentations sur l'Édukathon et le partage des pratiques d'utilisation des applications de la GRICS par les autres commissions scolaires.

Éléments évalués	Participants	Exposants
Taux de recommandation	81 %	92 %
Taux de satisfaction de la journée thématique	80 %	N/A



Communications avec les clients

Colloques et congrès

Pour 2019-2020, la GRICS a participé à 31 événements liés au domaine de l'éducation. En plus de notre présence à titre d'exposant, nos spécialistes ont animé 18 ateliers présentant nos services et nos solutions logicielles. Ces rencontres nous permettent de mieux connaître nos utilisateurs afin d'adapter nos produits à leurs besoins.

Présence aux tables sectorielles régionales

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi nos présences aux tables sectorielles régionales. Celles-ci nous auront permis de rencontrer un nombre important de nos clients et d'utilisateurs de nos produits. Ces rencontres, à l'instar des groupes de collaborateurs et de nos présences aux

événements du réseau, ont comme objectifs de mieux comprendre les besoins, de répondre aux questions, de faire un meilleur suivi et, en fin de compte, de perfectionner nos produits.

QUELQUES OUTILS DE COMMUNICATION

Du 1^{er} mars 2019 au 29 février 2020

INFOLETTRES CIBLÉES



2 486
abonnés

SITES



GRICS.CA
163 733
visites

WEBINAIRES



23
webinaires

YOUTUBE



64 373
vues

39 950
envois

ZONE CLIENT
428 558
visites

1 066
participants

5 525
comptes

MERCI À NOS COLLABORATEURS!

L'implication de nos clients est essentielle pour nous permettre d'améliorer la qualité de nos produits. Chaque année, une trentaine de commissions scolaires contribuent aux développements et à l'amélioration des produits et des fonctionnalités. D'autres ajoutent également un apport important en participant aux différents événements, rencontres, webinaires ou sondages d'opinion. Nous tenons à vous remercier et à vous inviter à continuer de vous impliquer!



Mise en place du nouvel Espace client

Au soutien à la clientèle, l'année 2019-2020 fut marquée par la réalisation de la phase 2 du projet Vision client 360 et par la mise en place du nouvel Espace client. Celui-ci permet aux clients de la GRICS de soumettre leurs demandes à partir de notre plateforme en ligne et d'en faire le suivi.

Le déploiement de cette plateforme nous a permis de supporter notre transition vers le retrait des lignes téléphoniques. Celui-ci fut initié en novembre et s'est réalisé de façon harmonieuse grâce aux mesures mise en place. Parallèlement à cette transition, le centre de contact client a pu respecter ses niveaux de service et ses délais de prise en charge dans plus de 82 % des cas. Près de 30 000 interactions furent traitées, soit une baisse de 19 % par rapport à la même période l'an dernier.

Formation

En matière de services de formation, nous avons offert 456 sessions, rejoignant plus de participants que l'année antérieure. Plus de 41 % de nos formations furent dispensées à distance (via le Web) et le niveau de satisfaction des participants (de « très satisfaits » ou « satisfaits ») fut de 89 %. En plus de nos formations, nous avons offert plus de 8013 heures de services-conseils afin d'accompagner notre clientèle, soit une augmentation de 23 % par rapport à l'an passé.

➤ Profil de l'organisation

Créée en 1985 par les commissions scolaires pour répondre à leurs besoins en technologie de l'information, la GRICS est un organisme sans but lucratif dont le conseil d'administration est composé de représentants des commissions scolaires de différentes régions du Québec ainsi que d'un représentant de la Fédération des commissions scolaires et de l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec. La GRICS propose un portefeuille complet de solutions technologiques et une large gamme de services utilisés par les commissions scolaires et les établissements de formation québécois qui se comparent

avantageusement aux leaders nord-américains de l'édition de logiciels spécialisés pour le marché de l'éducation.

L'équipe de la GRICS est composée de quelques 332 employés, majoritairement des professionnels et des développeurs spécialisés.



PORTRAIT DE L'ÉQUIPE GRICS au 31 janvier 2020

EMPLOYÉS
332

FEMMES
165
HOMMES
167

EMPLOYÉS ISSUS DE MINORITÉS
VISIBLES, ETHNIQUES ET
AUTOCHTONES
37
(une hausse de 7 % depuis 2017)

BABY-BOOMERS
(1946-1964)
15 %
GÉNÉRATION X
(1965-1979)
51 %
GÉNÉRATION Y
(1980-1999)
34 %

➤ Conseil de direction

Emmanuel Vigne
Président-directeur général

Me Sébastien Gougeon
Secrétaire général et directeur des affaires juridiques et de la gestion contractuelle

Michel Biron
Vice-président
Réalisation des solutions logicielles

Josée Bouchard
Vice-présidente
Stratégie de produits et communications

Christian Chaput
Vice-président
Services, implantation et élaboration de contenus

Line Girard
Vice-présidente
Services financiers, ressources humaines et administration

René Guitar
Vice-président
Opérations et sécurité

Bruno-Paul Latortue
Directeur principal
Stratégie de produits et communications

Conseil d'administration

Membres actifs au 29 février 2020

Présidente du conseil d'administration

Caroline Dupré
Directrice générale
C.s. de St-Hyacinthe
Depuis le 30 mai 2019

Vice-présidente exécutive

Christiane Barbe
Directrice générale
Fédération des commissions scolaires du Québec (FCSQ)

Représentante de l'ACSAQ

Christine Denommée
Directrice des relations de travail
Association des commissions scolaires anglophones du Québec (ACSAQ)

Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

Madeleine Dugas
Directrice générale
C.s. des Phares

Saguenay – Lac-Saint-Jean

Sylvain Ouellet
Directeur général
C.s. du Pays-des-Bleuets

Capitale-Nationale – Chaudière- Appalaches

Pierre Lapointe
Directeur général
C.s. de la Capitale

Mauricie – Centre-du-Québec

Denis Lemaire
Directeur général
C.s. de l'Énergie

Estrie

Carl Mercier
Directeur général adjoint
C.s. de la Région-de-Sherbrooke

Laval – Laurentides – Lanaudière

Nancy Lapointe
Directrice générale
C.s. des Samares

Montérégie

Marie-Dominique Taillon
Directrice générale
C.s. Marie-Victorin
Depuis le 13 septembre 2019

Montréal

Richard Guillemette
Directeur général adjoint
C.s. Marguerite-Bourgeoys

Outaouais

Julie Laberge
Directrice générale adjointe
C.s. des Draveurs

Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec

Éric Larivière
Directeur général
C.s. du Lac Témiscamingue

Côte-Nord

Nadine Desrosiers
Directrice générale adjointe
C.s. de l'Estuaire
Depuis le 30 mai 2019

Membres du conseil sans droit de vote

GRICS

Emmanuel Vigne
Président-directeur général

Me Sébastien Gougeon

Secrétaire général et directeur des affaires juridiques et de la gestion contractuelle

Observateur du MEES

Stéphane Lehoux
Directeur général de la transformation numérique et des ressources informationnelles

ADMINISTRATEURS SORTANTS

La GRICS tient à souligner la collaboration et l'excellent travail de ses administrateurs sortants :

Président du conseil d'administration

Jean-François Lachance
Directeur général retraité
C.s. de la Seigneurie-des-Mille-Îles
Du 18 mai 2016 au 30 mai 2019

GRICS

Lorraine Mayer
Présidente-directrice générale retraitée
Du 15 février 2015 au 10 juin 2019

Représentant de la région de

la Côte-Nord
Marius Richard
Directeur général retraité
C.s. de la Moyenne-Côte-Nord
Du 12 mai 2005 au 30 mai 2019

Rapport des activités du conseil d'administration

Pour l'année financière débutant le 1^{er} mars 2019 et se terminant le 29 février 2020, le conseil d'administration a tenu 6 sessions régulières et 3 sessions spéciales. Le sous-comité du conseil d'administration sur la gouvernance, l'éthique et les ressources humaines a tenu 2 sessions régulières et 1 session spéciale, alors que celui sur l'audit a tenu 2 sessions régulières et sessions spéciales. Par ailleurs, les administrateurs ont également participé, en septembre 2019, à une session de planification stratégique avec les membres du conseil de direction ainsi qu'à une session spéciale de travail en janvier 2020. Des comités ad hoc du conseil d'administration ont également été mis sur pied afin de conseiller les administrateurs sur différents dossiers.

Au cours de ces travaux, le conseil d'administration, avec l'appui des deux comités statutaires et des sous-comités ad hoc, s'est notamment penché sur les enjeux suivants :

- Le suivi des travaux relatifs au projet de remplacement des solutions administratives des commissions scolaires (SACS), notamment du comité de gouverne créé à cet effet par le MEES, lesquels travaux ont culminé par la décision du MEES, en novembre 2019, de privilégier la solution SAGIR et l'adoption en conséquence, en janvier 2020, par le conseil d'administration d'un plan de continuité des SACS;
- la nomination d'un nouveau président-directeur général de la GRICS;
- la nomination de trois nouveaux vice-présidents :
 - Opérations et sécurité
 - Réalisation des solutions logicielles
 - Services, implantations et élaboration de contenus;
- réflexion et travaux relativement au repositionnement de la GRICS (mission, vision, valeurs et orientations stratégiques), notamment suite à l'adoption de la Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales et Infrastructures technologiques Québec et de la Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction publique relativement à l'organisation et à la gouvernance scolaires ainsi que de la nécessité de rééquilibrer le portefeuille de produits et le modèle d'affaires de la GRICS;
- le suivi des rapports financiers trimestriels et l'adoption des états financiers;
- l'adoption des orientations et des prévisions budgétaires, incluant une nouvelle tarification relativement à certains produits de la gestion scolaire;
- le suivi des cibles du plan stratégique 2016-2021;
- le suivi de l'avancement du portefeuille de projets et des orientations à venir;
- le suivi des implantations relativement à la solution Mozaïk-Portail ainsi que des interactions avec la clientèle au niveau du soutien;
- le suivi des travaux par la GRICS visant à se conformer à son assujettissement à la Loi sur les contrats des organismes publics à compter de janvier 2019;
- l'approbation de divers contrats nécessaires aux opérations courantes de la GRICS;
- le suivi de l'obtention, par la GRICS, d'un rapport sans réserve relatif à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3416;
- le suivi des rapports d'activités de la présidence du conseil d'administration ainsi que de la présidence direction générale de la GRICS;
- le suivi des travaux relatifs à la mise en place d'un nouveau processus de gestion des risques d'entreprise;
- la formation sur la gouvernance par l'IGOPP (Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques).





5100, rue Sherbrooke Est
Bureau 300, 3^e étage
Montréal (Québec) H1V 3R9

grics.ca



CRÉDITS

Réalisation : Service des communications, GRICS
Photos : Shutterstock