



RAPPORT ANNUEL ► 2020-2021



MOT DE LA Présidente du conseil d'administration

À titre de présidente du conseil d'administration, je suis fière de vous présenter le rapport annuel 2020-2021 de la GRICS. C'est avec joie et surtout un grand sens du devoir que j'ai accepté de succéder à ma collègue Caroline Dupré en janvier dernier lorsque celle-ci a été nommée présidente-directrice générale de la Fédération des centres de services scolaires du Québec. Je profite d'ailleurs de l'occasion pour la remercier du travail accompli à titre de présidente du conseil d'administration de la GRICS. Nous avons la chance de pouvoir continuer à profiter de son expertise puisqu'elle occupe maintenant le siège de vice-présidente exécutive réservée de facto à la Fédération des centres de services scolaires du Québec.

La dernière année a vraiment été exceptionnelle pour la GRICS, comme pour le réseau scolaire. La situation que nous avons vécue nous a demandé, à tous, de revoir nos façons de faire. Au cours de la dernière année, les projets, les prévisions, les feuilles de route ont été bouleversés à tous les égards. La GRICS, comme toutes les autres entreprises, a dû s'adapter rapidement aux nouvelles contraintes et aux réalités du télétravail. Dès le début de la crise, elle a déployé tous les efforts pour continuer à répondre aux besoins de ses clients et aux nouvelles demandes gouvernementales. En tout temps, malgré les contraintes et les embûches, nous avons pu, à titre d'organismes scolaires fortement sollicités, compter sur l'équipe d'experts de la GRICS pour nous soutenir.

À travers les exigences de la pandémie, le conseil d'administration et la direction de la GRICS ont poursuivi leur travail de réflexion sur le repositionnement de notre organisation. Ainsi, un vaste processus de consultation a été réalisé auprès des organismes scolaires, des partenaires et des employés afin de revoir les vision, mission et valeurs de la GRICS qui serviront de base à la préparation du prochain Plan stratégique. Les résultats seront présentés au cours de la prochaine année et nous prévoyons déjà des changements importants en ce qui a trait à notre positionnement et aux objectifs visés.

Par ailleurs, en 2020, nous avons souligné les 35 ans de la GRICS. Bien sûr, nous ne l'avons pas fait de la façon dont nous l'avions prévu, mais les événements nous ont rappelé à quel point la solidarité du réseau est essentielle. L'histoire nous avait démontré que la mobilisation et l'implication des organismes scolaires dans les projets de la GRICS donnaient des résultats probants; la dernière année nous l'a confirmé au centuple. Plus que jamais, nous devons continuer de nous serrer les coudes, continuer de travailler en collaboration et, surtout, continuer de faire de notre 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.

Marie-Dominique Taillon

Directrice générale, Centre de services scolaire Marie-Victorin
Présidente du conseil d'administration de la GRICS

MOT DU Président-directeur général

En 2020, plus que jamais, de nombreux facteurs externes ont influencé les objectifs que nous nous étions fixés et le plan de travail établi. Ainsi, on ne peut passer sous silence tous les changements entraînés par la pandémie mondiale de la COVID-19. Elle aura, entre autres, 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 opération de transformation et est très fière de la capacité d'adaptation et d'innovation démontrée par son équipe lors de cette année hors de l'ordinaire.

La situation actuelle nous a confortés dans la nécessité de revoir le positionnement de la GRICS et d'élaborer un nouveau plan stratégique. Au cours de la dernière année, les événements nous ont obligés à revoir plusieurs de nos projets, mais également nos objectifs à long terme. Nous avons donc poursuivi la remise en question du positionnement de la GRICS amorcée au début de 2020. En collaboration avec les membres du conseil d'administration, nous avons continué le travail entamé. Au cours des prochains mois, nous serons à même de vous présenter les fruits de notre réflexion, mais également des plans d'action concrets pour les réaliser.

L'adaptation de nos façons de travailler ainsi que les nouvelles demandes engendrées par la pandémie ont accaparé beaucoup du temps des équipes au cours des derniers mois. Nous avons tout de même réussi à poursuivre certains projets comme par exemple, le remplacement des solutions administratives qui va bon train présentement. Nous avons confiance d'atteindre nos objectifs et de respecter l'échéancier annoncé.

Parmi les initiatives de l'année 2020-2021, je tiens à souligner les efforts visant l'amélioration continue de l'expérience client et le travail relié à la consolidation de la performance et de la fiabilité de nos produits ainsi que le rehaussement de la sécurité de nos systèmes et la protection des données.

En 2019, la famille Mozaïk s'était agrandie avec l'ajout de la suite dédiée à la gestion des données : Mozaïk-Data. Cette suite regroupe des outils pour aider les organismes scolaires à gérer et protéger leurs données ainsi qu'à générer des rapports sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour prendre les meilleures décisions en lien avec la réussite des élèves. Au cours de la dernière année, de nombreux efforts ont été consacrés à cette suite, particulièrement en ce qui concerne la mise en place de la plateforme Espace Données.

Enfin, nos équipes ont poursuivi l'amélioration de Mozaïk-Portail. Parmi les nouveautés, je tiens à souligner la mise en ligne l'automne dernier de l'application mobile mParent qui a déjà été adoptée par près de 100 000 parents utilisateurs de Mozaïk-Portail. Nous avons également consacré des efforts particuliers à la promotion et à la formation des utilisateurs de Mozaïk-Portail, particulièrement au niveau des enseignants.

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



L'année 2020-2021 en bref

COVID-19 ET ADAPTATION

Depuis le mois de mars 2020, la pandémie de la COVID-19 nous a demandé énormément d'adaptation sur tous les plans de nos vies, dont le monde professionnel. La GRICS a rapidement posé des actions concrètes afin de continuer à offrir la même qualité de produits et services à distance, tout en souhaitant outiller et aider ses utilisateurs. Alors que le milieu de l'éducation a été durement touché par la crise, les équipes de la GRICS se sont mobilisées pour réagir rapidement aux besoins de leurs clients et utilisateurs afin de faciliter leur travail au quotidien :

Formations Mozaïk-Portail

Une série de Bootcamps destinés aux enseignants et aux membres des services éducatifs des organismes scolaires ont été offerts gratuitement au mois d'avril 2020. Ces Bootcamps avaient pour objectif d'aider les utilisateurs à se familiariser avec Mozaïk-Portail et Carrefour éducation. Plus de 21 000 personnes ont visité la page du Bootcamp et près de 7 500 formations ont été visionnées par des participants de 71 commissions scolaires.

Carrefour éducation aux parents

L'équipe de Carrefour éducation a adapté son offre de service en créant une nouvelle section pour les parents devant faire l'école à la maison. De plus, des guides thématiques et des outils pour la formation à distance ont été développés.

Accès à distance à Repères

Une communication a été transmise aux responsables informatiques des CS/CSS afin de les inviter à informer les utilisateurs de Repères qu'ils peuvent avoir accès facilement à la banque d'information de la maison comme à l'école en utilisant leurs informations de connexion.

Reddition de compte simplifiée

Divers travaux associés aux mesures mises en place ont été effectués, entre autres pour s'assurer de la conformité avec les mesures reliées à la COVID-19 et pour amasser des données facilitant la reddition de compte, selon les directives reçues.

Entrée des résultats et sanction simplifiées

Différentes modifications ont été effectuées dans notre gamme de produits visant à recenser les résultats et donner la sanction, le tout en fonction des directives du Ministère. Il s'agissait de travaux urgents étant donné que plusieurs évaluations n'ont pu avoir eu lieu et la sanction reposait sur les observations des enseignants.

Travail avec Teams et Classroom optimisé

Notre équipe a mis en place un nouvel outil pour simplifier la création et la mise à jour des groupes dans Microsoft Teams et Google Classroom.

Nouveau module Mozaïk-Portail pour le suivi des cas de COVID-19

Bien consciente de la lourde tâche que représente la gestion du suivi des cas de COVID-19 pour le réseau scolaire québécois, la GRICS a mis sur pied un nouveau module intégré à Mozaïk-Portail.

Ce module permet de :

- déclarer et suivre les cas potentiels et confirmés de COVID-19 au sein des établissements scolaires;
- accéder aux coordonnées des personnes ayant possiblement été en contact avec une personne infectée et ce, tant à l'école qu'au service de garde ou dans l'autobus scolaire.

BIM

L'équipe de BIM a élaboré des cadres d'évaluation et des épreuves pour la formation aux préposés en CHSLD et pour les AEP (Attestations d'études professionnelles) afin de répondre rapidement à des demandes du ministère de l'Éducation.

PAIE et GRH, gestion de la rémunération

- Travaux associés aux diverses mesures mises en place
 - > faciliter la conformité avec les mesures reliées à la COVID-19 et amasser des données pour la reddition de compte selon les directives reçues
 - > collaboration avec le MEQ, la DGF, la FCSQ et l'ACSAQ pour l'élaboration d'outils de qualité
- Travaux pour la collecte PERCOS
 - > Ajustements requis dans le cadre du déploiement du personnel dans le secteur de la santé et des coûts exceptionnels liés à la mise en œuvre des mesures.

REPOSITIONNEMENT DE LA GRICS

L'orientation du Gouvernement du Québec visant à réutiliser des solutions informatiques existantes au sein de l'administration publique, l'adoption de nouvelles lois ainsi que la nécessité de rééquilibrer le portefeuille des produits GRICS et de revoir son modèle d'affaires ont poussé les administrateurs à se pencher sur le repositionnement de la GRICS, notamment au niveau de sa mission, de sa vision, de ses valeurs et de sa gouvernance.

Des séances de consultation auprès de leaders d'opinion, employés de la GRICS et CS/CSS se sont déroulées lors des mois de mai à décembre 2020, totalisant l'implication de 12 membres du CA de la GRICS, 4 experts externes et la participation de 142 employés.

Le processus de consultation des organismes scolaires du Québec a donné lieu à 13 ateliers, pour un total de 176 participants représentant 55 organismes scolaires. Des représentants du ministère de l'Éducation ont également été consultés au mois de janvier 2021. L'objectif était d'obtenir une bonne représentativité, en recrutant des participants de différents secteurs et fonctions et ce, pour mieux comprendre et répondre aux besoins du réseau de l'éducation.

Les membres du conseil d'administration et de la haute direction ont tenu des sessions de travail les 17 et 18 février 2021 afin de faire un retour sur les consultations tenues dans la dernière année auprès du réseau. Les résultats ont été présentés lors de la séance du 19 février. La redéfinition du positionnement de la GRICS suivra.

L'année 2021-2022 sera principalement consacrée à la suite des travaux sur le repositionnement de la GRICS, à la redéfinition de notre vision, de notre mission ainsi que de nos valeurs d'entreprise et à l'élaboration du prochain plan stratégique.

PROJET DE REMPLACEMENT DES SOLUTIONS ADMINISTRATIVES

Suite à l'annonce du gouvernement, en novembre 2019, de réutiliser des solutions informatiques existantes au sein de l'administration publique et donc de privilégier la solution SAGIR, ainsi que l'annonce de la fin de vie de Microsoft Dynamics AX 2012, la GRICS a mis en place des travaux pour accompagner les organismes scolaires dans la réappropriation des solutions ACHAT, DOFIN et PAIE et GRH. Des services d'implantation, de formation et de soutien adaptés aux besoins spécifiques des organismes scolaires ont donc été mis en place afin de réaliser la migration des 72 centres de services scolaires et commissions scolaires d'ici la fin de l'année 2022.

Un groupe de travail ayant pour objectif d'anticiper les différents enjeux de la clientèle en lien avec le projet a été mis en place en mai 2020 et des rencontres se sont tenues tout au long de l'année. Les travaux relatifs à cette réappropriation ont quant à eux commencé dès le début de l'année 2020 avec, dans un premier temps, la conception des outils relatifs à la réappropriation de DOFIN pour les volets Immobilisations et Comptabilité client (IMMO/CC).

À la fin de cet exercice financier, nous pouvons dire que le projet progresse à bon rythme : près d'un quart du réseau a déjà effectué sa réappropriation de l'application DOFIN, et un autre 22% est en planification pour effectuer la migration du module IMMO/CC. Les pilotages pour les modules RH et CF/APPRO sont en cours. Bien que ce projet exige beaucoup d'efforts et d'investissements de la part des équipes de la GRICS, nous sommes confiants qu'il pourra être complété selon l'échéancier prévu, soit d'ici la fin 2022.



Portefeuille de produits



La réalisation du plan de continuité des solutions administratives a occupé la majeure partie du temps des équipes dédiées au portefeuille de produits Mozaïk-Gestion administrative. Divers travaux ont toutefois été réalisés afin de maintenir la performance et la sécurité de nos produits.

Le projet IPOS visant le remplacement de la collecte PERCOS afin de permettre la transmission des informations concernant les employés des organismes scolaires vers le nouveau système et ce, à la même fréquence que les périodes de paie des organismes scolaires, a poursuivi son cours cette année. Débuté en 2019 avec la collaboration du MEQ, ce projet sera livré selon leur plan de projet.

De plus, des travaux ont été effectués pour modifier TFP de façon à le rendre conforme aux nouvelles modalités découlant de la Loi visant à contrôler le coût de la taxe foncière agricole et à simplifier l'accès au crédit de taxes foncières agricoles, sanctionnée le 17 mars 2020.



Mozaïk-Portail

Notre plateforme de collaboration et de communication Mozaïk-Portail a continué d'évoluer et de se parer de nouvelles fonctionnalités. L'ensemble du personnel autorisé de l'école a obtenu l'accès au Suivi des observations et des interventions (SOI) ainsi qu'à la Veille active. Couplé aux Protocoles automatisés, le SOI permet de mettre en place des suivis personnalisés des comportements des élèves en fonction des besoins des écoles. L'intelligence artificielle de la Veille active permet d'identifier en temps réel, à partir de leurs résultats scolaires, les élèves qui requièrent une attention particulière.

Plusieurs autres ajouts ont été faits, notamment en ce qui concerne les clientèles de la Formation professionnelle et de la Formation générale adulte et nous travaillons à bonifier encore Mozaïk-Portail afin d'adapter davantage cet outil au milieu scolaire.

Finalement, la transmission des relevés fiscaux à Revenu Québec a été automatisée.

mParent

La première application mobile de la GRICS, mParent, a été lancée au mois de novembre 2020. Cette application est un complément au Portail Parents. Elle permet aux parents d'avoir accès rapidement à plusieurs informations pratiques, comme les messages et les absences (consultation, motivation et déclaration). De plus, elle offre un accès authentifié au Portail Parents ainsi que des notifications lors du dépôt de nouveaux contenus. Dès son introduction, mParent a connu un succès rapide. Plus de 70 000 téléchargements ont été enregistrés. Il s'agit d'un premier pas de la GRICS dans l'univers des applications (Apple et Google) et nous avons profité de cette occasion d'apprentissage afin de poser les fondations qui pourront nous aider dans le développement éventuel d'autres applications. Entre temps, la GRICS compte ajouter des fonctionnalités afin de répondre aux demandes des parents.

Mozaïk-Inscription

Avec le contexte de la pandémie, Mozaïk-Inscription a été plus populaire que jamais pour la réinscription des élèves; plus de 250 nouvelles écoles l'ont utilisé cette année. Plus de 800 000 inscriptions à l'école ont été publiées auprès des parents et plus de 90% ont été signées en ligne. Plusieurs fonctionnalités ont été ajoutées afin d'adapter le produit aux attentes des utilisateurs. Nous avons notamment, pour le volet service de garde, ajouté la gestion des gardes partagées qui permet désormais à chaque parent de sélectionner les services qu'il désire lorsqu'il est responsable de son enfant.



Fin des activités de CVE (Collection de vidéos éducatives)

Pendant 14 ans, la GRICS a offert des contenus vidéos de qualité (CVE) adaptés au milieu scolaire et était devenu un outil essentiel pour les enseignants du Québec. Suite à la perte d'une partie de son financement, la GRICS a pris la décision de mettre fin aux activités de la CVE au 30 juin 2020. Lors de l'arrêt de ses activités, la CVE comptait plus de 13 000 vidéos classées et évaluées par une équipe d'experts qui veillait quotidiennement à en faire un outil privilégié pour l'utilisation de la vidéo à des fins pédagogiques.

Repères

Notre site Repères est le site d'information le plus rigoureux et le plus pertinent en matière de choix de carrière et d'orientation professionnelle au Québec. Cette année, nous avons ajouté une nouvelle interface afin de le moderniser en le rendant notamment compatible avec les téléphones intelligents en plus d'améliorer sa convivialité. Parmi les changements apportés, on retrouve l'amélioration de la navigation et de l'outil de recherche ainsi que la mise en page rendant les résultats de recherche plus faciles à consulter. De plus, nous avons bonifié Repères en ajoutant les programmes d'attestation d'études professionnelles (AEP).

BIM

Notre Banque d'instruments de mesure (BIM) offre des outils élaborés grâce à une étroite collaboration avec les enseignants et les conseillers pédagogiques de nombreux organismes scolaires francophones et anglophones aux secteurs de la formation générale des jeunes (FGJ), des adultes (FGA) et à la formation professionnelle (FP). En plus de diffuser plus de 300 épreuves, l'équipe de BIM a su répondre rapidement à des demandes du ministère de l'Éducation concernant l'élaboration de spécifications pour l'évaluation et des épreuves pour plusieurs programmes en lien avec les besoins de certifications pour des élèves se destinant au milieu de la santé.

Biblius

Dans le cadre de la mise en place de la plateforme ministérielle Biblius, qui offrira le prêt de livres numériques pour le réseau scolaire québécois, la GRICS a apporté son aide par le biais d'un accès à la plateforme d'identité et d'une tuile Biblius à l'intérieur de Mozaïk-Portail.

Carrefour éducation

Carrefour éducation est un site qui offre un accès rapide, efficace et gratuit à des ressources pertinentes et validées pour tous les enseignants du Québec. Comme à son habitude, l'équipe de Carrefour éducation et ses nombreux collaborateurs ont continué de répertorier les ressources les plus utiles pour les enseignants.

Évidemment, leur tâche a été teintée par les événements de la COVID-19. Au cours de la dernière année, l'équipe de Carrefour éducation s'est mobilisée afin de répondre à la demande des enseignants, mais également des parents. Du contenu facilement utilisable a été offert aux parents pour l'école à la maison et du contenu pédagogique a été créé afin d'outiller les enseignants pour la formation à distance. Grâce à ses actions concrètes, Carrefour éducation a connu une hausse record de 163 % du nombre de visiteurs, démontrant ainsi toute sa pertinence pour le milieu de l'enseignement.



Portefeuille de produits



Dernière-née de la famille Mozaïk, la suite entièrement dédiée à la gestion des données, Mozaïk-Data, a continué son évolution. Dans le contexte actuel, avec l'augmentation des requis en sécurité et en confidentialité dans l'accès aux données et à l'ère des données et de leur sollicitation massive pour répondre aux besoins en éducation, la GRICS a poursuivi ses travaux pour la mise en place de produits visant à outiller au mieux les organismes scolaires pour les aider à atteindre leurs objectifs de réussite éducative.

Afin de toujours s'assurer de répondre aux besoins du réseau, la GRICS a poursuivi l'élaboration de la feuille de route de cette suite de produits en collaboration avec les membres du CNE-Données. Ce comité national expert en gestion des données, composé de 75 membres représentant une trentaine d'organismes scolaires, a été mis en place en février 2020 et 4 rencontres ont eu lieu durant l'année financière 2020-2021, soit les 11 mars 2020, 7 octobre 2020, 9 décembre 2020 et 3 février 2021. De plus, grâce au renouvellement 2021-2022 de l'alliance stratégique entre la GRICS et Mila – Institut québécois d'intelligence artificielle, un projet de recherche sur la réussite scolaire sera mené afin d'encourager l'accélération des innovations en éducation en collaboration avec les chercheurs et professeurs de MILA. En 2021, des stagiaires de l'institut rejoindront les rangs de la GRICS afin de mettre de l'avant leur expertise.

De nombreuses API à la disposition du réseau

Trois années après la mise en place d'Espace API, la bibliothèque regroupant les API de la GRICS, notre plateforme a atteint la barre des 100 routes offertes au réseau en septembre 2020. Rappelons que la vocation d'Espace API est de permettre à tous les membres du réseau de profiter d'un accès facilité aux données pour développer leurs solutions maison, tout en assurant la sécurité et la gouvernance de l'information lors de l'utilisation des solutions GRICS au sein de l'écosystème des centres de services scolaires et commissions scolaires.

Mise en place d'Espace Données

De nombreux travaux ont été réalisés afin de mettre en place cette plateforme d'intelligence d'affaires hébergée en infonuagique sur le sol canadien. Annoncée en 2019, la conception de ce produit a été l'une des priorités de la GRICS en 2020-2021. En permettant d'agréger des données structurées et non structurées en provenance des organismes scolaires du Québec, des gouvernements du Québec et du Canada ainsi que des données ouvertes, cette plateforme aidera la GRICS à se positionner en tant que référence provinciale dans la valorisation et la gouvernance des données pour les organismes scolaires. Par son biais, divers outils d'aide à la décision seront mis à la disposition de différents intervenants du milieu éducatif afin de les assister dans l'atteinte de leurs objectifs.

SÉCURITÉ

La sécurité de nos systèmes ainsi que leur fiabilité sont plus que jamais au cœur de nos activités et hautement prioritaires, étant d'autant plus cruciales dans un contexte où les incidents en cybersécurité sont en hausse dans toutes les organisations. Nos équipes ont ainsi maintenu leurs efforts pour atteindre cet objectif à travers différentes activités.

Parmi tous les projets, en voici quelques-uns à souligner :

- Réalisation de tests d'intrusion sur l'environnement Mozaïk-Portail en collaboration avec le Centre gouvernemental en cyberdéfense du Secrétariat du Conseil du Trésor (CGCD).
- Amorce d'un nouveau projet pour évaluer la mise en place des 15 mesures de sécurité du Secrétariat du conseil de trésor en collaboration avec le centre opérationnel en cyberdéfense du MEQ.
- Atteinte du niveau 3 de maturité de ses processus TI découlant d'une nouvelle évaluation conduite en février 2020 dans le cadre du projet Vision 360.
- Présentation et adoption d'une vision en cybersécurité par le conseil d'administration.
- Poursuite de la campagne de sensibilisation à la sécurité pour l'ensemble des employés.
- Implantation de différentes solutions avancées de sécurité pour augmenter le niveau de sécurité de notre environnement et de nos outils de travail :
 - > Remplacement de la solution antivirus traditionnelle par une solution plus moderne contenant notamment des fonctionnalités d'Endpoint Detection and Response (EDR).
 - > Activation de la fonctionnalité Azure Identity Protection.
 - > Surveillance accrue de la gestion des accès accordés aux comptes à haut privilège.
- Participation à la mise en place de la pratique de DevSecOps avec notre secteur Réalisation des solutions logicielles (RSL).

Communications avec les clients

Fusion des secteurs Stratégies, Innovation et Portefeuille de produits et Ventes, Communications et Marketing

Au mois de mars 2020, la GRICS a fusionné le secteur Stratégies, Innovation et Portefeuille de produits avec le secteur Ventes, Communications et Marketing pour créer le nouveau secteur Stratégie de produits et communications. Ce changement a pour but d'augmenter la proximité avec nos clients, d'améliorer nos communications et de toujours mieux répondre à leurs besoins.

Le secteur a également accueilli une nouvelle équipe de conseillers relation client dans la dernière année.

Les conseillers relation client ont pour rôle d'aider et de soutenir les clients dans le succès de leurs projets en technologies de l'information. Les conseillers relation client ont poursuivi leur présence aux tables sectorielles régionales et participé à la mise sur pied d'une nouvelle formule de webinaires client : Les Manchettes.

Webinaires Les Manchettes

Les premiers webinaires Les Manchettes ont eu lieu le 25 janvier 2021 et le 22 février 2021. Ces webinaires client mensuels, d'une durée de 30 minutes, sont adaptés aux besoins et préoccupations organisationnelles de nos clients. Il s'agit d'une nouvelle tribune pour présenter les faits saillants, faire un suivi des projets en cours et clarifier certaines informations, au besoin. Chaque webinaire se termine par une période de questions. Les clients sont invités à partager leurs commentaires et sujets à aborder pour de futurs webinaires. Les présentations sont enregistrées et disponibles dans la Zone client pour référence future.

Chaque édition a accueilli 64 clients pour un total de 128 participants. Les webinaires du 25 janvier et 22 février comptent respectivement 209 et 199 visionnements post-webinaire.



Des efforts en recrutement et intégration des nouveaux employés

Les équipes des ressources humaines et des communications ont travaillé de concert afin d'améliorer les communications internes, l'intégration des nouveaux employés ainsi que le recrutement en élaborant, entre autres, une nouvelle marque employeur GRICS. Les premières actions prévues au plan de communication 2021-2023 ont débuté au cours du mois de janvier 2021.

Parmi les actions posées, on note la refonte de la page Carrière du site Internet de la GRICS, la mise à jour de nos médias sociaux, une campagne Web et l'amélioration de l'accueil des nouveaux employés.

Sous la thématique *On a besoin de vos lumières!*, la GRICS souhaite rayonner encore plus et favoriser le recrutement de nouveaux employés qualifiés. Cette campagne de recrutement s'est étalée du 1^{er} février au 28 février 2021 et a connu un grand succès, comme le démontrent ces statistiques :

7 325 visites
SUR LA PAGE CARRIÈRE

7 739 visites
SUR JOBILLICO

825 candidatures
REÇUES

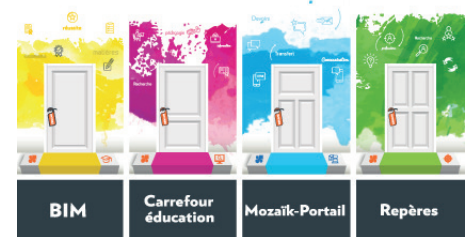
Communications aux enseignants et directions d'établissements scolaires

En plus d'augmenter sa présence sur le marché de l'emploi par une nouvelle marque employeur forte, la GRICS a poursuivi ses efforts d'amélioration de ses communications en mettant en place des actions spécifiques à l'intention des utilisateurs. Désirant augmenter l'adhésion à ses produits scolaires et pédagogiques, des communications ont été envoyées directement à ses utilisateurs enseignants et directeurs d'établissements scolaires.

CAMPAGNE POUR LA RENTRÉE SCOLAIRE

Pour l'occasion, la GRICS a réalisé le site Web «Réservé aux enseignants». La campagne, qui s'est tenue du 20 août au 21 septembre 2020, avait pour objectif de simplifier la rentrée des enseignants en répertoriant les ressources utiles à leur travail quotidien : un accès direct aux sites de Mozaïk-Portail, Carrefour éducation, BIM et Repères. Le site «Réservé aux enseignants» a reçu 8 000 visites durant cette période.

Simplifiez votre rentrée!



CAMPAGNE MOZAÏK-PORTAIL

Une campagne pour les enseignants s'est déroulée du 9 novembre au 18 décembre 2020, incluant l'envoi d'une première *infoenseignant.es* : une infolettre à laquelle il est possible de s'abonner pour recevoir les dernières nouvelles sur nos produits et services et mettre à profit les multiples fonctionnalités de Mozaïk-Portail.

La campagne en bref :

PRÈS DE
19 000 visites
SUR LE SITE
INFO.MOZAIKPORTAIL.CA

3 600 téléchargements
DU LIVRE BLANC
VOTRE PORTAIL DE A À Z

Communications avec les clients

La Réunion nationale, première édition virtuelle

Dans le contexte de la pandémie, la GRICS a tenu la 41^e édition de la Réunion nationale pour une première fois en formule virtuelle. Elle a dû s'adapter rapidement afin d'offrir un événement de qualité dans un tout nouveau format et ce, à courte échéance.

La RN en bref :

- 2 et 3 novembre 2020
- Plus de 18 exposants présents virtuellement
- 33 ateliers en continu

Nous avons accueilli 333 participants. La Réunion nationale a obtenu un taux de satisfaction des participants de 81% alors que 85% ont recommandé l'événement.

L'événement a été fréquenté par des directeurs généraux, des directeurs des technologies de l'information, des techniciens informatiques, des directeurs de services — RH, Finances, Services éducatifs et par des directeurs d'établissement venant de plus de 65 CS/CSS différentes.

Lors de la Réunion nationale 2020, 33 ateliers ont été proposés à nos clients, dont 20 sur les produits GRICS, 11 ateliers présentés par nos partenaires et deux par le ministère de l'Éducation.

Afin de favoriser le réseautage lors de cet événement virtuel, des ateliers interactifs et tables rondes en direct ont été organisés pour que chacun puisse prendre part à la discussion.

Les présentations étaient enregistrées et disponibles sur la plateforme (présentations et vidéos) pour une durée de trois semaines après l'événement.

Groupe des gestionnaires des technologies

En raison de la pandémie de la COVID-19, la rencontre du GGT a été tenue en formule virtuelle le 4 juin 2020. L'événement a attiré 126 clients de 62 CS/CSS, ce qui correspond à un taux de participation de 86% des organismes scolaires. Les résultats de l'évaluation de l'événement étaient très positifs : le taux de satisfaction global était de 91 %.

Colloques et congrès

Pour 2020-2021, la GRICS a participé à 8 congrès, dont un seul était en présentiel. Ce chiffre est beaucoup moins élevé que pour la période de référence 2019-2020, où nous avons pris part à 31 événements liés au domaine de l'éducation. Cette baisse est expliquée par l'impact de la COVID-19. En effet, plusieurs événements ont été annulés ou reportés avec l'espoir d'un retour vers le présentiel. En plus de notre participation à titre d'exposant, nos experts ont animé 8 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.



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 d'organismes 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!

INFOLETTRES CIBLÉES	SITES	WEBINAIRES	YOUTUBE	ABONNÉS
1 162 abonnés	GRICS.CA 288 654 visites	19 webinaires	1 353 abonnés	1 533
12 envois	ZONE CLIENT 665 725 visites	3 466 visionnements en direct et en différé	18 webinaires déposés sur notre chaîne	2 279

Services

Formation

Le nouvel environnement d'apprentissage numérique Espace formation de la GRICS a été lancé en 2020. L'accès aux curriculums de formation et le processus d'inscription sont maintenant intégrés au sein d'Espace formation. La GRICS a également déployé son premier parcours en autoformation *Les essentiels Mozaïk-Portail pour enseignants*. S'appuyant sur l'initiative *Bootcamps* destinée aux enseignants et aux membres des services éducatifs des organismes scolaires offerts au mois d'avril 2020, des webinaires gratuits Les essentiels ont été diffusés. On compte 7 500 participants aux Bootcamps et 2 500 pour le Parcours Les essentiels. Enfin, la GRICS a été reconnue comme *partenaire de formation mondiale Microsoft en éducation*, devenant ainsi un formateur officiel sur l'ensemble des outils Microsoft 365 et la plateforme Teams.

NOMBRE DE SESSIONS DE FORMATION :

497

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

5 434

HEURES DE CONSULTATION (SERVICES-CONSEILS) :

plus de **350** sessions

qui représentent plus de

3 300 heures

de consultation.

NOMBRE D'INSCRIPTIONS AUX AUTOFORMATIONS

LES ESSENTIELS DE MOZAIK-PORTAIL:

2 304

NOMBRE D'UTILISATEURS AYANT CRÉÉ UN PROFIL

DANS ESPACE FORMATION :

plus de **9 350**

Services-conseils

Cette année, la GRICS a continué à offrir ses services-conseils en virtuel. Ces derniers ont également été fournis auprès du MEQ, de la Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSSQ) et de l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec (ACSAQ) afin d'accompagner nos clients pour notamment :

- La gestion de la rémunération et de l'absentéisme en lien avec les mesures d'urgence, de confinement et de quarantaine.
- La gestion de la réouverture des établissements scolaires en contexte de pandémie.
- L'élaboration d'épreuves liées à la nouvelle formation de préposé en CHSLD.
- La gestion de la rémunération liée au déploiement du personnel du réseau scolaire vers le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) incluant l'aide à la campagne de vaccination.
- La gestion de l'incitatif financier pour le personnel enseignant retraité.
- La gestion de l'enseignement à distance.

L'accompagnement des séances d'affectation en gestion scolaire a également dû tenir compte de la situation particulière. Des services-conseils ont été déployés en appui aux initiatives ministérielles en lien avec la COVID-19 (les bulletins, le nombre d'étapes, les écarts requis face à la Loi sur l'Instruction Publique (LIP)).

Centre contact client

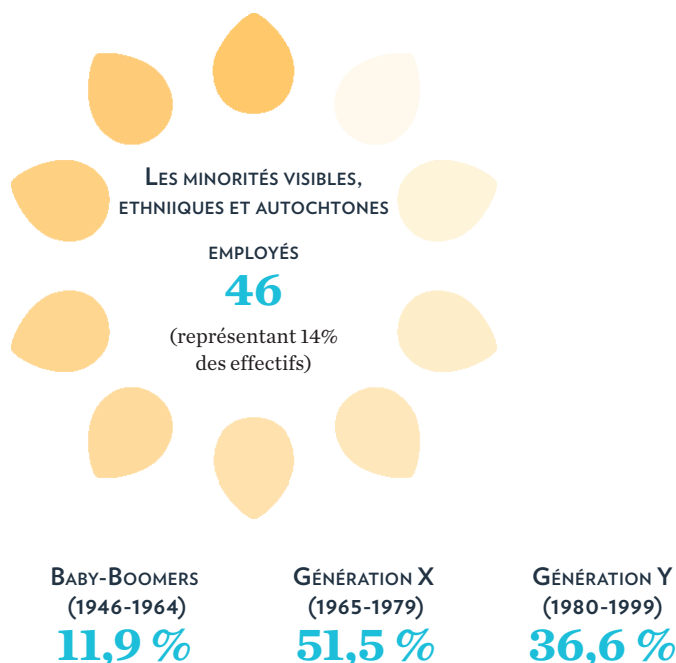
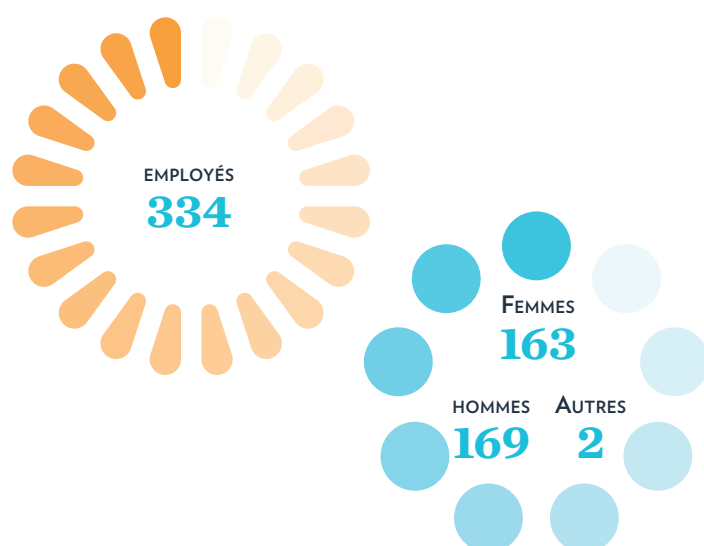
L'équipe du soutien à la clientèle a traité plus de 28 000 demandes et maintenu un taux de satisfaction de plus de 93%. En parallèle, la GRICS a su sécuriser l'utilisation d'une solution de billetterie pour les 5 prochaines années.



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 organismes scolaires de différentes régions du Québec ainsi que d'un représentant de la Fédération des centres de services scolaires du Québec 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 organismes 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 334 employés (au 31 janvier 2021), majoritairement des professionnels et des développeurs spécialisés.



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 Guitart
Vice-président
Opérations et sécurité

Bruno-Paul Latortue
Directeur principal
Stratégie de produits et communications

Conseil d'administration

Membres actifs au 28 février 2021

Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine
Madeleine Dugas
Directrice générale
CSS des Phares

Saguenay — Lac-Saint-Jean
Steeve Néron
Directeur général adjoint
CSS de la Jonquière
Depuis le 17 février 2020

Capitale-Nationale — Chaudière-Appalaches
Pierre Lapointe
Directeur général
CSS de la Capitale

Mauricie — Centre-du-Québec
Denis Lemaire
Directeur général
CSS de l'Énergie

Estrie
Carl Mercier
Directeur général adjoint
CSS de la Région-de-Sherbrooke

Laval — Laurentides — Lanaudière
Nancy Lapointe
Directrice générale
CSS des Samares
Montérégie

Marie-Dominique Taillon
Directrice générale
CSS Marie-Victorin
Du 13 septembre 2019 au 11 décembre 2020

Montréal
Richard Guillemette
Directeur général adjoint
CSS Marguerite-Bourgeoys

Outaouais
Julie Laberge
Directrice générale adjointe
CSS des Draveurs

Abitibi-Témiscamingue — Nord-du-Québec
Éric Larivière
Directeur général
CSS du Lac-Témiscamingue

Côte-Nord
Nadine Desrosiers
Directrice générale
CSS de l'Estuaire

Présidente du conseil d'administration
Marie-Dominique Taillon
Directrice générale
CSS Marie-Victorin
Depuis le 11 décembre 2020

Vice-présidente exécutive
Caroline Dupré
Présidente-directrice générale
Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSSQ)
Vice-présidente exécutive depuis le 17 février 2021
Présidente du conseil d'administration du 30 mai 2019 au 11 décembre 2020

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

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 MEQ
Stéphane Lehoux
Sous-ministre adjoint de la transformation numérique et des ressources informationnelles et dirigeant réseau



Administrateurs sortants

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

Représentant du Saguenay — Lac-Saint-Jean
Sylvain Ouellet
Directeur général retraité
CSS du Pays-des-Bleuets
Du 10 novembre 2016 au 15 février 2021

Représentante de la Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSSQ) | Vice-présidente exécutive
Christiane Barbe
Directrice générale
Fédération des Centres de services scolaires du Québec (FCSSQ)
Du 10 juin 2017 au 23 février 2018
Départ provisoire : du 23 février 2018 jusqu'au 13 janvier 2019
Retour : du 14 janvier 2019 jusqu'au 7 avril 2020

Rapport des activités du conseil d'administration

Pour l'année financière débutant le 1^{er} mars 2020 et se terminant le 28 février 2021, le conseil d'administration a tenu 5 sessions régulières et 4 sessions spéciales. Le sous-comité du conseil d'administration sur la gouvernance, l'éthique et les ressources humaines a tenu 1 session régulière, alors que celui sur l'audit a tenu 2 sessions régulières et 2 sessions spéciales. Par ailleurs, les administrateurs ont également participé, en février 2021, à une session de planification stratégique avec les membres du conseil de direction sur le repositionnement de la GRICS.

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

- La réflexion et les travaux relatifs au repositionnement de la GRICS, notamment quant à l'adoption de nouvelles mission, vision et valeurs.
- Le suivi des travaux relatifs au projet de remplacement des solutions administratives des centres de services scolaires (SACSS) et du Comité de gouverne créé à cet effet par le ministère de l'Éducation du Québec suite à la décision de privilégier la solution SAGIR.
- Suivi de la mise en œuvre du Plan de continuité des SACSS de la GRICS ainsi que du Plan de réappropriation des applications patrimoniales (RAP) des SACSS.
- Le suivi des rapports financiers trimestriels et l'adoption des états financiers audités pour l'exercice 2020-2021.
- L'adoption des orientations et des prévisions budgétaires de l'exercice financier 2021-2022.
- L'adoption de dossiers de tarification pour la nouvelle suite de produits regroupés Mozaïk-Gestion des données ainsi que relativement à la cybersécurité.
- Le suivi des cibles du plan stratégique 2016-2021.
- Le suivi du Plan annuel d'investissement 2020-2021 et du bilan des réalisations 2019-2020.
- Le suivi quant à la mise en œuvre d'une vision et d'un plan d'action en lien avec la cybersécurité.
- Le suivi de la mise en œuvre d'un plan d'action en ressources humaines ainsi que de la négociation de la convention collective des employés de la GRICS.
- 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 au processus de gestion des risques d'entreprise.
- Le suivi de l'obtention par la GRICS, d'un rapport sans réserve relatif à la Norme canadienne de missions de certification (NMC) 3416 pour Mozaïk-AX.
- L'approbation de divers contrats nécessaires aux opérations courantes de la GRICS, dont deux projets d'envergure : appels d'offres pour le renouvellement des contrats pour le centre de données externes de la GRICS en infonuagique pour la solution Mozaïk-AX ainsi que pour le système de billetterie au soutien d'Espace client.
- Le suivi des négociations avec Constellio quant à la conclusion d'une entente de résiliation consensuelle de l'entente de distribution exclusive liant les parties.



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

grics.ca

CRÉDITS

Réalisation : Service des communications, GRICS
Photos : Shutterstock