

Rapport annuel

2022-2023

UN **ÉLAN**  
VERS  
**L'AVENIR!**



# ||| MOT DE LA PRÉSIDENTE

## UN VIRAGE BIEN ENTAMÉ, UN AVENIR PROMETTEUR



Je suis heureuse de vous présenter ce rapport annuel 2022-2023 à titre de présidente du conseil d'administration par intérim. C'est avec un grand sens du devoir que j'ai accepté de prolonger la période intérimaire de mon mandat jusqu'à l'assemblée générale des membres du 3 mai prochain et ce, afin de faciliter la poursuite des opérations de la GRICS.

Comme promis, la GRICS a bel et bien pris son élan ! Les grands changements annoncés au moment du dépôt de son Plan stratégique 2022-2027 avancent à bon rythme et ont occupé une place prioritaire à l'agenda. À ce propos, je désire remercier l'ensemble des membres du réseau de l'éducation qui se sont impliqués dans ce virage et ont collaboré avec la GRICS afin d'exprimer leurs besoins, notamment au regard de la priorisation des produits et services.

En effet, la mise en commun des efforts et des ressources entre les organismes scolaires et la GRICS génère des résultats probants et demeure cruciale dans l'atteinte de notre objectif collectif, à savoir la réussite des élèves.

Au nom du conseil d'administration et en mon nom personnel, je tiens à remercier sincèrement M<sup>e</sup> Sébastien Gougeon de son implication et de son grand dévouement à poursuivre les travaux entamés depuis le lancement du Plan stratégique et à piloter le déploiement d'actions visant l'amélioration de la satisfaction générale des membres du réseau.

Il ne fait aucun doute que Monsieur Gougeon était la personne tout indiquée pour guider la GRICS dans la poursuite de ses objectifs ambitieux de transformation. Encore une fois, je tiens à le féliciter pour sa nomination au poste de président-directeur général et à lui témoigner toute ma confiance pour la suite. Je souhaite aussi remercier l'équipe de direction et l'ensemble des employés de la GRICS pour leur travail, leur engagement et leur professionnalisme.

### CAROLINE DUPRÉ

Présidente-directrice générale de la Fédération des centres de services scolaires du Québec

Présidente du conseil d'administration de la GRICS par intérim

# MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

## UNE GRICS À L'ÉCOUTE DU RÉSEAU



La dernière année a été, sans conteste, une période charnière pour notre organisation, notamment en raison du lancement de notre Plan stratégique 2022-2027 et de l'adoption de nouvelles orientations stratégiques s'appuyant sur les consultations réalisées dans le réseau. Ainsi, au cours de cette dernière année, l'équipe de direction et moi-même avons hissé au sommet de nos priorités, la vision d'une GRICS plus proche et mieux alignée avec les besoins de l'ensemble du réseau. C'est d'ailleurs dans cette optique que la Tournée des régions ainsi que l'Opération client VIP ont vu le jour en 2022 et toutes les actions concrètes d'amélioration qui en ont découlé.

L'ouverture et la collaboration des organismes scolaires à travers les opportunités d'échanges ont permis à la GRICS de se montrer à l'écoute du réseau et d'avoir le courage de se remettre en question, afin de proposer des solutions adaptées aux nouvelles réalités des organismes scolaires du réseau.

Ainsi, la GRICS s'est mise en mouvement en déployant tout au long de l'année diverses initiatives liées à la réalisation de notre plan de transformation. Il va sans dire que nous avons beaucoup de travail devant nous pour consolider les bases nécessaires à la réalisation de notre vision, mais j'entrevois avec confiance la continuité des travaux inhérents au plan de transformation lorsque je constate les résultats récoltés à ce jour.

Je suis personnellement très fier du rapprochement qui s'opère tranquillement entre la GRICS, le réseau et le ministère de l'Éducation du Québec. Cette collaboration est à mon avis la clé de notre succès collectif et je demeure convaincu qu'ensemble, nous serons en mesure de réaliser les objectifs que nous nous sommes fixés.

En terminant, je tiens à remercier chaleureusement les membres du conseil d'administration pour leur appui et la confiance qu'ils m'ont témoignée depuis le début de mon intérim au poste de président-directeur général. C'est d'ailleurs avec enthousiasme que j'ai accueilli ma nomination officielle le 10 janvier dernier. Je les remercie également pour leur dévouement et leur implication dans la gouvernance de la GRICS et dans sa transformation. Je souhaite par ailleurs remercier l'équipe de direction pour leur soutien constant, ainsi que l'ensemble des employés de la GRICS pour leur excellent travail tout au long de cette dernière année remplie de défis et pour leur sincère désir de transformer la GRICS afin qu'elle soit plus que jamais au service du réseau.

## SÉBASTIEN GOUGEON

Président-directeur général de la GRICS

# II L'ANNÉE 2022-2023 EN BREF

## FAITS SAILLANTS

### Changements à la présidence du conseil d'administration

Suite à sa nomination à titre de sous-ministre adjointe au ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), Madame Marie-Dominique Taillon a quitté ses fonctions de présidente du conseil d'administration. Madame Caroline Dupré, alors vice-présidente du conseil d'administration, a repris le flambeau pour la suite de son mandat.

### Nomination de Sébastien Gougeon, président-directeur général

Monsieur Sébastien Gougeon a été nommé président-directeur général de la GRICS le 10 janvier 2023 à la suite d'un processus de recrutement rigoureux et d'un vote unanime de la part des membres du conseil d'administration, mettant ainsi fin à la période intérimaire.

### Un élan vers l'avenir | Lancement du plan stratégique 2022-2027

L'année 2022 s'est déroulée sous le signe de la transformation pour la GRICS, où elle a d'ailleurs présenté son plan stratégique 2022-2027.

### Gouvernance

Le 18 novembre 2022, la GRICS a présenté son plan de modernisation de sa gouvernance et de ses règlements généraux aux directions générales du réseau, lesquelles ont démontré un grand soutien aux changements proposés, et qui seront mis en œuvre au courant de l'année 2023.

Finalement, le conseil d'administration a adopté, le 25 novembre 2022, une résolution déclenchant le processus d'élection pour les 11 postes d'administrateurs représentant les régions et ce, pour un mandat débutant le 17 février 2023 et se terminant à l'assemblée générale du printemps 2025.

### Paiement de la facturation annuelle de la GRICS par le MEQ

En avril 2022, le MEQ annonçait qu'il allait prendre à sa charge, dès le 1<sup>er</sup> juillet 2022, la facturation des CS / CSS associée aux abonnements annuels pour les solutions de la GRICS.

### TNSA

Le projet Transformation numérique des services administratifs (TNSA) s'inscrit dans une volonté du gouvernement de moderniser les systèmes administratifs du réseau scolaire.

Au cours de la dernière année, le personnel de la GRICS a collaboré avec le MEQ en participant à différents groupes de travail dans le but d'établir les bases nécessaires pour faire de ce projet d'envergure un succès.

Répondant aux orientations stratégiques du gouvernement en matière de ressources informationnelles, la GRICS a continué de jouer un rôle essentiel dans la mise de l'avant du plan de continuité garantissant l'entretien des systèmes administratifs actuels en plus d'assurer un accompagnement attentif et concerté pour répondre aux besoins du réseau scolaire.

### Chantier d'intelligence numérique

À l'hiver 2022, le MEQ a sélectionné la plateforme « Espace Données » comme socle officiel de son chantier d'intelligence numérique. Depuis, la GRICS est devenue un partenaire essentiel dans la réalisation de ce projet d'envergure.

La GRICS est fière de contribuer à ce grand projet numérique du gouvernement du Québec et de valoriser les données du réseau de l'éducation afin de mettre l'intelligence numérique et artificielle au service de la réussite éducative.

## TRANSFORMATION DE LA GRICS

L'année 2022 fut une année de transformation pour la GRICS. La conception de cette vision d'avenir a été définie dans un contexte de changements, mais surtout en fonction des besoins exprimés par ses clients et collaborateurs qui sont au cœur du repositionnement de la GRICS et ont guidé la redéfinition de sa vision, de sa mission, de ses valeurs et surtout, l'élaboration de son nouveau plan stratégique.

Dans une optique de rapprochement avec le réseau, une Tournée des régions a été lancée en mars 2022 pour présenter le Plan stratégique et valider qu'il correspond toujours aux besoins du réseau. Comme première étape de transformation, l'Opération client VIP voit le jour afin d'apporter des ajustements rapides pour améliorer la satisfaction générale des clients.

### ANCRAGES STRATÉGIQUES

#### VISION



Révolutionner l'éducation au Québec grâce à l'intelligence numérique

#### MISSION



Propulser le développement du citoyen de demain par l'intelligence numérique

#### VALEURS



- Créativité
- Courage
- Collaboration
- Humanité
- Excellence

## Priorisation des produits et services de la GRICS

Avec la collaboration du réseau, la GRICS procède à une importante démarche d'analyse du portefeuille des produits et services ainsi qu'à une priorisation de ceux-ci. À la lumière des résultats de cette analyse, la GRICS concentrera ses efforts sur les 5 produits prioritaires pour le réseau, soit : PAIE et GRH, GPI, JADE-TOSCA, Mozaïk-Portail et Mozaïk-Gestion des données (Mozaïk-dVision, Mozaïk-dStudio et Espace données).

L'objectif visé est d'augmenter à 80 % la satisfaction générale des clients pour ces derniers. Pour y arriver, trois chantiers de transformation ont été déployés, lesquels s'appuient sur 10 axes d'intervention.

### Actions prioritaires déployées

- Tournée des régions
- Participation à la Table nationale des technologies de l'information
- Promotion du rôle des conseillers relation client
- Nomination d'un gestionnaire responsable de la qualité du service par CS/CSS
- Nomination d'un responsable de la qualité dans chaque équipe de développement
- Création d'une équipe mission pour soutenir les équipes des systèmes administratifs
- Mise en place d'une ligne d'urgence 24/7
- Mise en place d'Espace Idées
- Mise en place du Centre de services virtuels
- Guides de formation disponibles gratuitement

# || PORTEFEUILLE DE PRODUITS



## Continuation des systèmes patrimoniaux

Tout au long de l'année, les ajustements liés aux aspects légaux, à la sécurité, aux mises à jour technologiques et aux irritants ont été préconisés pour cette suite de produits. Par exemple, nous avons développé un outil de cohérence des commandes entre ACHAT et DOFIN afin de faciliter le soutien en cas de problèmes chez les clients.

## Ajustement des systèmes en fonction des nouvelles ententes de conventions collectives

Dans le cadre des renouvellements de conventions collectives du personnel cadre et d'équipes-écoles des organismes scolaires, des travaux d'ajustements dans PAIE et GRH ont été requis.

De plus, nous avons mis en place un processus d'expérimentation afin d'adapter les nouvelles fonctionnalités selon les besoins et les commentaires des clients. Nous avons aussi mis en place divers outils pour automatiser certains éléments.

## Des améliorations à TFP

Nous avons mis en place un outil plus performant pour la gestion des fichiers XML très volumineux, ce qui facilitera la gestion au sein des organismes.

## Fin du projet de réappropriation des applications patrimoniales (RAP)

Le projet, qui a débuté en 2020, a été complété avec succès selon l'échéancier établi. Depuis octobre 2022, les 72 organismes scolaires du Québec ont complètement migré depuis Mozaïk-AX vers les applications patrimoniales. Des services d'implantation, de soutien et de formation ont été offerts tout au long de l'année à la clientèle pour la réappropriation des produits DOFIN, ACHAT, PAIE et GRH.



## Mozaïk-Portail

### Stabilisation de Mozaïk-Portail

Au cours de l'automne, Mozaïk-Portail a éprouvé des difficultés inhabituelles et nous avons pris la situation très au sérieux en apportant rapidement les changements requis pour stabiliser la plateforme.

Mozaïk-Portail étant un environnement technologique complexe, notre équipe a revu des composantes (tant logicielles, architecturales que réseautiques) pour corriger des éléments pouvant contribuer aux irritants vécus. La situation s'est grandement améliorée et nous continuons nos travaux pour nous assurer que la qualité de l'expérience utilisateur demeure à son meilleur.

### Nouveautés de Mozaïk-Portail

- Première phase du DAP

La première phase du Dossier d'aide particulière (DAP), le Plan préventif, a été mis à la disposition du réseau. Il s'agit d'un nouvel outil qui permet de compiler et suivre simplement et efficacement les moyens mis en place pour guider vers la réussite des élèves ayant divers défis à relever. D'autres phases sont prévues à ce projet, dont l'ajout du Plan d'intervention.

- Modifications dans le SOI (Suivi des observations et des interventions)

Tant pour la clientèle Jeune que pour la clientèle FP/FGA, certains changements ont été apportés aux descripteurs. Le module est maintenant mieux adapté à la réalité des utilisateurs et des établissements scolaires.

- Améliorations à mParent

Les fonctionnalités de l'application mobile mParent ont été bonifiées grâce à l'ajout de l'horaire de l'élève et la consultation des résultats à même l'application.

## Module Première inscription

La première mouture du nouveau module Première inscription de Mozaïk-Inscription a été complétée et a fait l'objet d'un pilotage auprès de trois organismes scolaires au début de l'année 2023. Ce nouveau module permet aux parents de procéder à l'inscription de leur enfant pour leur première entrée à l'école ou leur arrivée dans un nouvel organisme scolaire.

## GPI et JADE-TOSCA

Dans nos deux logiciels de gestion des dossiers d'élèves, les modifications nécessaires ont été apportées afin de permettre la gestion de la nouvelle composition du code permanent. La valeur « non-binaire » a aussi été ajoutée à la donnée « sexe », pour les deux logiciels.

## Avant-garde

Le MEQ a publié un nouveau règlement sur les services de garde en milieu scolaire et nous avons apporté les changements nécessaires pour qu'Avant-garde soit adapté aux nouvelles dispositions. Nous avons aussi animé plusieurs webinaires afin de faire connaître les modifications auprès des responsables des services de garde.



## BIM

L'équipe BIM a diffusé près de 275 outils d'évaluation pour répondre aux besoins du réseau, dont des tâches (FGJ) qui permettent d'évaluer autrement. De plus, des cadres d'évaluation pour plusieurs programmes menant à l'Attestation d'études professionnelles (AEP) ont été développés, au secteur de la FP et ce, à la demande de la FCSSQ.

## Repères

Cette année, quelques changements ont eu lieu dans les abonnements à la carte, notamment l'ajout du paiement par carte de crédit. Le partenariat avec le CERIC pour l'alimentation du Site OrientAction a été renouvelé pour une période de 2 ans. Pour améliorer son rayonnement et le recrutement de collaborateurs, Repères a maintenant sa page LinkedIn.



## Nouveau secteur

Dans le cadre de la poursuite de la mise en place de la stratégie entourant les données, un nouveau secteur entièrement dédié à la valorisation des données a été créé. Il comporte la direction *Innovation axée sur les données et l'intelligence artificielle* (IA) et la direction *Données analytiques*, chacune composée d'une équipe de spécialistes.

## Intelligence artificielle au service du réseau

L'implantation d'un nouvel outil prédictif pour identifier les élèves à risque d'échec à l'épreuve ministérielle d'écriture de 6<sup>e</sup> année primaire pour les organismes scolaires a été réalisée. Ce nouvel outil permet aux intervenants de détecter et d'intervenir de manière précoce auprès des élèves à risque d'échec dans l'acquisition de compétences en écriture en 6<sup>e</sup> année du primaire. Il s'agit du deuxième outil prédictif développé par la GRICS pour le réseau de l'éducation, le premier étant consacré aux élèves de 4<sup>e</sup> année primaire.

## Vulgarisation de la valorisation des données auprès de la clientèle

Plusieurs initiatives de vulgarisation ont été développées afin de familiariser la clientèle, entre autres, sur les façons dont les outils de données prédictifs peuvent être un levier considérable à la réussite scolaire dans le réseau de l'éducation. Ces initiatives se déclinent en capsules éducatives et informatives, lexiques de mots-clés, articles de blogues et webinaires.

# AUTRES RÉALISATIONS

## SÉCURITÉ



Le MEQ, à la demande du Conseil du trésor, a transmis au réseau scolaire une liste

d'exigences minimales auxquelles doivent se conformer les organismes scolaires en matière de cybersécurité. Afin d'appuyer ses clients dans leurs travaux, la GRICS continue d'apporter des modifications à ses logiciels.

Également, de nouvelles exigences en sécurité ont été établies dans le contexte du Chantier d'intelligence numérique (CIN). La GRICS travaille à répondre à celles-ci dans le cadre de la mise en place de Mozaïk-dVision et Mozaïk-dStudio.

Plus spécifiquement, des tests d'intrusion ont été réalisés sur Mozaïk-Portail par le Centre gouvernemental en cyberdéfense (CGCD).

### Plan de cyberrésilience

La sécurité demeure un enjeu primordial au sein de l'organisation. La GRICS a poursuivi les travaux établis dans son Plan de cyberrésilience.

Les actions réalisées au cours de la dernière année comportent entre autres :

- L'obtention d'un rapport SOC 1 Type 2 (3416) annuel et sans réserve pour l'environnement Mozaïk-AX ;
- La mise en place d'un comité de gestion de la sécurité ;
- La classification des actifs informationnels de la GRICS ;

- La mise en œuvre d'un nouveau Programme de sensibilisation à la cybersécurité pour les employés ;
- La mise en place d'un SIEM (Security Information and Events Management) et des processus s'y rattachant ;
- La bonification des outils de surveillance en continu des plateformes pour la détection de comportement suspect.

### Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25)

La GRICS s'est assurée de sa conformité à la première phase d'application de la Loi 25 :

- Nomination du responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP) ;
- Mise à jour du plan de réponse aux incidents de sécurité ;
- Mise en place d'un registre des incidents de confidentialité ;
- Rédaction d'une politique de confidentialité applicable aux plateformes et interfaces web publiquement accessibles.

### Solutions logicielles performantes et sécuritaires

L'une des priorités de la GRICS est d'offrir à ses clients des solutions logicielles performantes et sécuritaires. Dans cette optique, plusieurs améliorations et automatisations ont été apportées à nos produits :

- Compléter la mise en place d'outils d'analyse du code pour la détection de vulnérabilités ;
- Recommander l'utilisation de la fonctionnalité de chiffrement « Transparent Data Encryption » pour les bases de données SQL Server des organismes scolaires ;
- Mettre en place l'authentification multifacteur dans certaines fonctionnalités ;
- Mettre en place la notification par courriel lorsque certaines informations personnelles sont modifiées en ligne ;
- Mises à jour technologiques (Windows Server, SQL Server, composants externes).

### Nouvelle page Web : État des produits infonuagiques

La GRICS a développé une nouvelle page Web donnant accès à l'état de ses produits infonuagiques en un coup d'œil, ceux-ci regroupent Mozaïk-Portail, le Portail Parents et Espace API.

### Hébergement

#### SERVICE APPLICATIONS GRICS

Afin de répondre aux besoins d'hébergement exprimés par la clientèle, la GRICS a mis en place une nouvelle offre de service sous l'appellation « Service Applications GRICS » pouvant couvrir les services d'implantation, d'hébergement et de gestion des applications et des mises à jour.

# COMMUNICATIONS AVEC LES CLIENTS

## LES RENDEZ-VOUS

Pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle variée, la GRICS a remplacé la Réunion nationale au profit des événements Les Rendez-vous, une nouvelle formule mieux adaptée à la réalité et aux enjeux particuliers de ses clients. Au cours de la dernière année, des Rendez-vous ont été organisés pour les directions des technologies de l'information et leurs équipes, les directions générales et directions générales adjointes, ainsi que les directions d'établissement scolaire.

## WEBINAIRE LES MANCHETTES

Désormais incontournables, les webinaires client mensuels font le suivi des projets en cours et présentent les faits saillants de l'actualité GRICS.

Un invité spécial se joint à chaque webinaire pour apporter des précisions sur un sujet d'intérêt. Chaque présentation est enregistrée pour permettre aux personnes n'ayant pu se joindre à l'événement d'avoir accès à l'information.

## RAPPROCHEMENT AVEC LES UTILISATEURS

Plusieurs actions visant à faire mieux connaître Mozaïk-Portail auprès des utilisateurs ont été réalisées. Nous avons notamment tenu de nombreux webinaires visant à présenter certaines fonctionnalités ou encore les nouveautés ayant été apportées à Mozaïk-Portail.

Nous avons aussi fait la présentation du Portail auprès de futurs enseignants en plus de participer à plusieurs congrès auxquels le personnel enseignant et les directions étaient présents.

## INFOLETTRES



Dans le but d'assurer une communication adéquate et pertinente avec chacune de ses clientèles distinctes, la GRICS mise sur l'envoi de différentes infolettres :

- **En bref :**  
Cette nouvelle infolettre hebdomadaire est destinée aux directions des TI et à leurs équipes. Il s'agit d'un résumé des informations pertinentes de la semaine.
- **DG Express :**  
Rédigée à l'intention des directions générales des CSS/CS, cette infolettre est envoyée après chaque rencontre du conseil d'administration de la GRICS.
- **Nouvelles Express :**  
Envoyée une fois par mois et conçue pour l'ensemble de notre clientèle, cette infolettre propose un survol des actualités de l'organisation.



# COMMUNICATIONS AVEC LES CLIENTS

## EN CHIFFRES

DU 1<sup>ER</sup> MARS 2022 AU 28 FÉVRIER 2023

### LES RENDEZ-VOUS

	RDV TI	RDV DG	RDV DÉ
Participation moyenne / événement	180	58	350

### LES MANCHETTES

Nombre de webinaires en 2022-2023	8
Moyenne de participants par webinaire	60
Moyenne de visionnements par rencontre	95

### INFOLETTRES

En bref   Nombre de destinataires	240
DG Express   Nombre de destinataires	235
Nouvelles Express   Nombre de destinataires	1550

### ZONE CLIENT

- 471 462 visites

### ESPACE FORMATION

- 102 385 visites

### INFO MOZAÏK-PORTAIL

- 69 026 visites

### GRICS.CA

- 443 339 visites

### PAGE CARRIÈRE

- 29 400 visites

### FACEBOOK

- 2 318 abonnés

### LINKEDIN

- 4 184 abonnés

### YOUTUBE

- 2 439 abonnés



## NOS CONSEILLERS RELATION CLIENT

L'une des priorités de la GRICS est d'assurer une présence et un soutien de grande qualité auprès de ses clients. Ce faisant, notre équipe de conseillers relation client leur est entièrement dédiée et est responsable d'assurer avec eux une communication et un partage d'informations fluide et efficace.

Considérant les orientations actuelles de la GRICS, un nouveau conseiller relation client s'est joint, dans la dernière année, à l'équipe déjà en place. Il s'agit de Jocelyn Thibodeau, dont le mandat est d'établir et de maintenir des relations avec le ministère de l'Éducation du Québec.

Nos conseillers relation client sont Badreddine Lahmoudi, Alain Leduc, Caroline Périgny et Jocelyn Thibodeau. Pour savoir lequel s'occupe de votre région, consultez notre site [grics.ca](http://grics.ca).

# II SERVICES

## FORMATION

Espace formation, la plateforme de gestion des formations de la GRICS, permet au personnel des organismes scolaires de trouver facilement l'information concernant les formations offertes sur les différents produits de la GRICS. Avec ses 102 385 visites et ses 20 516 comptes utilisateurs, elle est définitivement un incontournable pour les utilisateurs des produits de la GRICS.

Parmi les faits marquants de l'année 2022-2023, soulignons que :

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Teams est devenu l'outil désigné pour les classes virtuelles.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Une nouvelle offre de formations à la carte a vu le jour, permettant aux utilisateurs de parfaire leur utilisation de Mozaïk-Portail, à leur rythme.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Une bibliothèque de guides de formation a été mise gratuitement à la disposition des utilisateurs et ce, pour l'ensemble de nos produits.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• En février dernier, notre équipe a ouvert sa 2000<sup>e</sup> activité de formation depuis la mise en service d'Espace formation, en 2021 !</li></ul>          |



## SERVICES-CONSEILS

Le secteur des services s'est donné comme priorité d'augmenter la satisfaction de la clientèle et de réduire les délais pour la prestation de services. L'ensemble des mandats et des initiatives ont été réalisés en ciblant ces objectifs, en offrant notamment plus de proximité et en augmentant l'offre de services proposée. Parmi les réalisations importantes de l'année, soulignons :

- Service conseil de proximité pour l'accompagnement au déploiement de Mozaïk-Portail
- Fin des projets de fusion des banques JADE
- Accompagnement de plusieurs centres (FP et FGA) dans l'utilisation de La Procure

Notons que l'année 2022-2023 a marqué le retour des activités de consultation et de formation en présentiel.

## SOUTIEN À LA CLIENTÈLE

Dans la dernière année, les équipes du soutien à la clientèle ont traité plus de 22 000 demandes. Bien conscientes de l'importance de réduire les délais de réponse, elles multiplient les efforts en ce sens.

D'ailleurs, une des initiatives ayant vu le jour pour contribuer à l'atteinte de cet objectif a été la mise en place d'un Centre de services virtuels. Ce nouveau service est conçu pour faciliter la prise d'information supplémentaire et permettre à la clientèle de prendre rendez-vous facilement avec nos agents pour discuter de problèmes rencontrés.

Une ligne d'urgence 24/7 a aussi été déployée et mise à la disposition de la clientèle afin d'assurer une prise en charge rapide des demandes en cas de problèmes importants se présentant autant durant la journée qu'en dehors des heures ouvrables du soutien.

# III RESSOURCES HUMAINES

L'année 2022-2023 a apporté son lot de défis en matière de rétention et de recrutement du personnel. Les départs à la retraite additionnés à la pénurie de main-d'oeuvre ont poussé la GRICS à mettre en place diverses stratégies.

## ACCUEIL ET INTÉGRATION

L'équipe des ressources humaines a poursuivi ses efforts pour enrichir l'expérience d'accueil et l'intégration de ses nouveaux employés. Pour ce faire, elle a optimisé le parcours d'intégration et mis à jour ses documents d'accueil.

## RECRUTEMENT

La GRICS a poursuivi son processus d'embauche à l'international avec la collaboration de partenaires spécialisés en permis et autorisations de travail et en relocalisation, en plus de maintenir sa présence dans les universités et de poursuivre ses efforts habituels de recrutement dans la province. Elle a entre autres déployé deux campagnes de recrutement sur le Web et les médias sociaux et, pour une deuxième année consécutive, le Projet Immersion-DEV a permis d'accueillir et d'intégrer des stagiaires universitaires au sein d'équipes de la GRICS.

## RECONNAISSANCE

La GRICS était très heureuse de tenir, pour la première fois depuis le début de la pandémie, le 29 septembre 2022, une activité reconnaissance visant à souligner les 25<sup>e</sup> anniversaires de service ainsi que les départs à la retraite.

## BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

La GRICS a à cœur la rétention et le bien-être physique et psychologique de son personnel. Afin de favoriser un milieu de travail sain, des activités et services ont été offerts tout au long de la dernière année, soit des actions concrètes pour améliorer la santé, la sécurité et le mieux-être de ses employés.



# PROFIL DE L'ORGANISATION

Créée en 1985 pour les commissions scolaires afin de 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 pour le marché de l'éducation.



EMPLOYÉS À STATUT RÉGULIER

369

EMPLOYÉS À STATUT TEMPORAIRE

7

## CONSEIL DE DIRECTION

### M<sup>e</sup> Sébastien Gougeon

Président-directeur général

### Michel Biron

Vice-président,  
Réalisation des solutions logicielles

### Bruno-Paul Latortue

Secrétaire général par intérim  
et vice-président, Stratégie de produits  
et communications

### Édouard Staco

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

### Guillaume Trottier

Vice-président,  
Valorisation des données

# II CONSEIL D'ADMINISTRATION

## MEMBRES ACTIFS AU 28 FÉVRIER 2023

### ADMINISTRATEURS SORTANTS

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

**Marie-Dominique Taillon**  
Présidente du conseil d'administration

**Julie Laberge**  
Région de l'Outaouais

**Madeleine Dugas**  
Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

**Steeve Néron**  
Région Saguenay-Lac-Saint-Jean

**Pierre Lapointe**  
Région Capitale-Nationale

**Nadine Desrosiers**  
Région Côte-Nord

#### **Présidente par intérim du conseil d'administration et représentante de la FCSSQ**

**Caroline Dupré**

Présidente-directrice générale, Fédération des centres de services scolaires du Québec  
*Depuis le 18 mars 2022*

#### **Vice-présidente exécutive par intérim**

**Nancy Lapointe**

Directrice générale, CSS des Samares

#### **Représentant de l'ACSAQ**

**David Chisholm**

Directeur des relations de travail de l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec

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

**Nancy Prévéreault**

Directrice générale, CSS des Phares  
*Depuis le 17 février 2023*

#### **Saguenay – Lac-Saint-Jean**

**Marc-Pascal Harvey**

Directeur général adjoint, CSS De La Jonquière  
*Depuis le 17 février 2023*

#### **Capitale nationale – Chaudière-Appalaches**

**Suzie Lucas**

Directrice générale, CSS des Navigateurs  
*Depuis le 17 février 2023*

#### **Mauricie – Centre-du-Québec**

**Denis Lemaire**

Directeur général, CSS de l'Énergie

#### **Estrie**

**Patrick Guillemette**

Directeur général adjoint à l'administration, CSS de la Région-de-Sherbrooke

#### **Laval – Laurentides – Lanaudière**

**Nancy Lapointe**

Directrice générale, CSS des Samares

#### **Montérégie**

**Annie De Noury**

Directrice générale adjointe, CSS des Patriotes

#### **Montréal**

**Jean Ouimet**

Directeur général adjoint, Services éducatifs et technologies de l'information, CSS de Montréal

#### **Outaouais**

**Guy Bélair**

Directeur général adjoint et directeur du service des ressources informatiques, clientèle et transport, CSS des Draveurs  
*Depuis le 13 mai 2022*

#### **Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec**

**Éric Larivière**

Directeur général, CSS du Lac-Témiscamingue

#### **Côte-Nord**

**Richard Poirier**

Directeur général, CSS du Fer  
*Depuis le 17 février 2023*

#### **Représentant de la GRICS**

**M<sup>e</sup> Sébastien Gougeon**

Président-directeur général (non-votant)

#### **Représentant de la GRICS**

**Bruno-Paul Latortue**

Secrétaire général par intérim et vice-président, Stratégie de produits et communications (non-votant)

#### **Représentant du MEQ**

**Stéphane Lehoux**

Sous-ministre adjoint, Secteur du numérique et de l'information et dirigeant réseau de l'information (non-votant)

# RAPPORT D'ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pour l'année financière débutant le 1er mars 2022 et se terminant le 28 février 2023, le conseil d'administration a tenu 5 sessions régulières et 5 sessions spéciales.

Au cours de ces travaux, le conseil d'administration s'est notamment penché sur les enjeux suivants :

- Processus de recrutement et de sélection du nouveau président-directeur général de la GRICS.
- Suivi et ajustements au Plan stratégique 2022-2027 adopté en novembre 2021 ainsi que du plan de communication y étant associé.
- Suivi de la démarche de priorisation du portefeuille de solutions de la GRICS, en consultation auprès des directions générales du réseau, et de la présentation des résultats au réseau (identification de 5 produits prioritaires).
- Suivi du Plan d'action pour les produits prioritaires et des chantiers de transformation qui en découlent ainsi que de leur présentation au réseau.
- Suivi de la participation de la GRICS au Chantier d'intelligence numérique (CIN) du MEQ ainsi que dans le projet de Transformation numérique des solutions administratives (TNSA) du réseau.
- Révision du modèle de gouvernance de la GRICS et de ses règlements généraux ainsi que présentation au réseau que présentation au réseau d'une proposition à cet effet.
- Approbation d'une nouvelle entente de financement entre le MEQ et la GRICS pour la prise en charge de la facture annuelle des organismes scolaires pour la période 2022-2023.
- Suivi des rapports financiers trimestriels et l'adoption des états financiers audités pour l'exercice 2022-2023.
- Suivi du Plan annuel d'investissement 2022-2023 et du bilan du Plan annuel d'investissement 2021-2022.
- Adoption des prévisions budgétaires de l'exercice financier 2023-2024 et de la liste de tarifs officiels.
- Approbation et suivi d'un appel d'offres sur invitation pour la nomination de la firme d'auditeurs externes pour les périodes 2022-2023 / 2023-2024.
- Approbation du renouvellement du bail des espaces locatifs de la GRICS et d'un projet de réaménagement des bureaux de la GRICS pour tenir compte de la nouvelle organisation du travail.
- Évaluation de la performance de la direction.
- Suivi des rapports d'activités de la présidence du conseil d'administration ainsi que de la présidence-direction générale de la GRICS.
- Approbation de divers contrats nécessaires aux opérations courantes de la GRICS.





5100, rue Sherbrooke Est  
3<sup>e</sup> étage, bureau 300  
Montréal (Québec) H1V 3R9

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

#### CRÉDITS

Réalisation : Service des communications, GRICS  
Photos : Shutterstock