

RAPPORT ANNUEL  
2023-2024

# Un vent de changement

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



# Mot de la présidente



## 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

## Un vent de changement

À titre de présidente du conseil d'administration par intérim, je suis fière de vous présenter le rapport annuel 2023-2024. Vous le savez, je suis très heureuse d'être impliquée depuis plusieurs années au sein de la GRICS, notamment parce qu'il s'agit d'une organisation en laquelle je crois énormément.

Dans la dernière année, la GRICS n'a épargné aucun effort pour répondre aux besoins de sa clientèle et pour poursuivre sa transformation, par exemple en revoyant sa structure organisationnelle et en développant sa proximité avec le réseau et ce, afin de bien cerner les enjeux et d'améliorer sa proactivité.

Je me réjouis de voir les initiatives de changement prises par la GRICS, de constater que son personnel met l'épaule à la roue et que le réseau répond positivement.

Aussi, je ne pourrais passer sous silence que l'année 2023-2024 aura permis à la GRICS de renouveler avec le ministère de l'Éducation du Québec différentes ententes à long terme, entre autres celle confirmant la prise en charge des frais des abonnements et des services de soutien aux systèmes GRICS. Il s'agit là d'un gage de confiance important envers la GRICS. Par ailleurs, les nouveaux mécanismes de gouvernance et de collaboration mis en place depuis deux ans entre le MEQ et la GRICS permettent de créer un partenariat plus fort que jamais et ce, au bénéfice de l'ensemble du réseau de l'éducation.

On sent un réel vent de changement au sein de l'organisation qui, avec le MEQ et le réseau, commence à révolutionner concrètement l'usage du numérique et des données en éducation.

En terminant, je profite de l'occasion pour féliciter monsieur Sébastien Gougeon pour sa première année en tant que Président-directeur général de la GRICS et lui témoigner toute ma confiance pour la suite. Merci aussi à toute l'équipe de direction et aux employés de la GRICS pour leur engagement et leur travail assidu.

# Mot du président- directeur général



**Sébastien Gougeon**

Président-directeur général de la GRICS

Le rapport annuel 2023-2024 marque la fin de ma première année à titre de PDG de la GRICS après en avoir assumé l'intérim durant l'année précédente. C'est avec fierté et humilité que je poursuis ce mandat en m'assurant d'honorer la confiance qui m'a été accordée. En revisitant les deux dernières années, l'ampleur de nos réalisations pour transformer la GRICS est frappante.

## Une GRICS à l'écoute

En 2022-2023, la GRICS a dévoilé sa nouvelle planification stratégique 2022-2027, laquelle fut accompagnée d'une tournée du réseau et de plusieurs mesures ciblées d'amélioration sous l'égide de l'Opération VIP. En consultation avec le réseau, 5 produits prioritaires ont été identifiés et un plan d'action triennal contenant 10 axes d'intervention a été élaboré.

## Une GRICS en transformation

En 2023-2024, nous avons consolidé ces acquis et déployé des initiatives clés pour réaliser ce plan. Pour soutenir la transformation, nous avons tout d'abord réorganisé notre structure organisationnelle pour favoriser l'imputabilité et l'efficacité. Nos nouveaux secteurs, alignés par domaines d'affaires plutôt que par expertise, ont grandement facilité l'amélioration de l'expérience client.

De plus, nous avons réorienté le développement de certaines solutions pour ouvrir l'écosystème GRICS tout en adaptant et en modernisant la manière d'offrir certains services, le tout pour mieux répondre aux besoins ainsi que pour favoriser l'autonomie et l'innovation des organismes scolaires. Parallèlement, nous avons mis en place de nouveaux mécanismes et groupes de consultation pour impliquer les organismes scolaires à chaque étape de nos travaux, en plus d'avoir répondu avec agilité aux besoins émergents avec l'élargissement du Service Application GRICS, qui a gagné en popularité au-delà des attentes.

Finalement, notre partenariat avec le MEQ s'est renforcé grâce à de nouveaux mécanismes de collaboration et à une participation active à des projets significatifs, comme ceux découlant du Chantier d'intelligence numérique.

## Une GRICS en action

Comme nous poursuivrons les nombreuses initiatives déjà lancées, l'année 2024-2025 sera tout aussi chargée. Les défis sont grands pour atteindre les objectifs de notre transformation, mais je suis confiant que les fondations établies nous permettront de réaliser de grandes choses. D'ailleurs, les résultats d'un sondage réalisé à l'automne dernier montrent que notre transformation commence à porter ses fruits.

Je remercie chaleureusement les organismes scolaires pour leur engagement envers ses changements et pour leur participation active à nos multiples initiatives. Un immense merci également aux membres du conseil d'administration pour leur soutien et leur confiance renouvelée, ainsi qu'à l'équipe de direction et à tous les employés de la GRICS pour leur dévouement et leur adaptabilité.

# La transformation se poursuit

## UNE GRICS EN ÉVOLUTION

### 2022 -2023 : Retour sur la phase 1

En 2022, la GRICS amorce sa transformation majeure. Pour mieux répondre aux besoins du réseau de l'éducation, nous avons revu notre vision, notre mission et nos valeurs.

Nous sommes allés à la rencontre du réseau pour l'écouter et le comprendre davantage. Ce sont ces échanges qui ont mené à la nouvelle priorisation de nos produits et à la création des 10 axes d'intervention sur lesquels se basent toutes les actions que nous avons entreprises depuis.

### 2023-2024 : Lancement de la phase 2

L'année 2023 marquait la deuxième phase de notre ambitieuse transformation.

En plus des efforts déployés pour adopter une architecture de données plus ouverte et du travail accompli pour se rapprocher du réseau et améliorer notre service à la clientèle, nous avons mis en place notre nouvelle structure organisationnelle.

Cette dernière nous permet d'accroître l'imputabilité, d'augmenter l'efficacité, d'assurer une meilleure gestion de la qualité tout en reflétant mieux les contextes d'affaires de nos solutions ainsi que les réalités d'un réseau de l'éducation en constante évolution.

Nous sommes très fiers de cet accomplissement, primordial pour la suite des choses, qui contribue déjà à l'amélioration de nos pratiques et à la satisfaction générale de nos clients.

## COMMENT SE DÉFINIT LA GRICS, MAINTENANT ?

**La GRICS est un organisme du réseau de l'éducation, en service à tous ses acteurs, qui collabore et contribue à leur mission éducative en leur offrant des solutions numériques performantes.**

Comme promis en 2022, nous travaillons sans relâche pour atteindre l'objectif de satisfaction général de 80% que nous nous sommes fixé pour les produits prioritaires. Nous avons été heureux de constater, lors de notre sondage en septembre 2023, une hausse de la satisfaction des utilisateurs, particulièrement au niveau des produits prioritaires.

Ainsi, pour ces produits, on remarque une hausse de 3 % du taux de satisfaction générale, une hausse de 5 % à l'égard de nos services et une hausse considérable de 9 % pour la solution PAIE et GRH, identifiée comme étant la priorité numéro un pour le réseau.

Il reste encore du travail à accomplir pour atteindre notre cible de 80 % et nous mettrons en place tous les efforts et les outils nécessaires pour y parvenir.

### Produits prioritaires

**Hausse de 5%**

Taux de satisfaction pour le **service**

**Hausse de 3%**

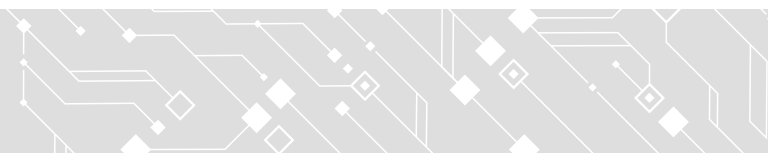
Taux de satisfaction sur les **produits et services**

**Hausse de 1%**

Taux de satisfaction pour les **produits**

**Hausse de 9%**

Taux de satisfaction générale pour la **solution PAIE et GRH**



# Partenariat avec le MEQ

Au cours de la dernière année, la GRICS a noué une relation de collaboration importante avec le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), pour le plus grand bénéfice du réseau. Les deux organismes ont mis en place des lieux d'échanges afin de faciliter la transmission des expertises et des communications.

Cette riche collaboration nous aide à aligner nos objectifs de façon cohérente et à améliorer notre performance afin d'offrir au réseau des services mieux adaptés à leurs besoins.

## Systeme de dépôt et de communication des renseignements (SDCR)

La GRICS est très fière d'avoir été sélectionnée par le MEQ, à la suite de l'adoption du Projet de Loi 23, pour créer et opérer le SDCR. Il s'agit d'un dossier d'une importance capitale qui sera la pierre angulaire des futurs échanges à travers le réseau.

L'octroi de ce mandat à la GRICS démontre la confiance que le MEQ accorde à son expertise, notamment en ce qui touche notre socle technologique Espace Données. Ce projet viendra enrichir notre écosystème, le rendra encore plus pérenne, et nous permettra d'accroître davantage notre savoir-faire dans les technologies de pointe employées.

## Programme de Transformation numérique des services administratifs du réseau scolaire (TNSA)

Dans le cadre du programme TNSA, nos efforts visent principalement à soutenir le réseau pour favoriser une transition efficace. Dans cet ordre d'idée, nos équipes ont contribué au Chantier de continuité des opérations (CCO). Elles ont aussi participé à divers ateliers en plus de réaliser des évaluations à haut niveau des ajustements requis pour assurer les liens avec l'ensemble des solutions GRICS.

## Projet en lien avec Francisation Québec

Ce projet, chapeauté par le MEQ et le MIFI (ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration), visait à développer une interface dans JADE-TOSCA pour faciliter le suivi des activités de francisation qui sont offertes dans les centres d'éducation aux adultes pour les nouveaux arrivants. Nos équipes ont rendu disponibles des fonctionnalités qui simplifient le suivi des inscriptions et les fréquentations.

## Chantier d'intelligence numérique

- Centre de soutien en intelligence numérique (CSIN)

Dans l'objectif de soutenir les organismes scolaires dans l'appropriation d'outils de valorisation des données et de les accompagner dans la transformation de leurs pratiques vers l'utilisation de l'intelligence numérique, de nouvelles cohortes de communautés de pratique en valorisation des données sont mises en place par la GRICS.

De plus, un plan de développement et de montée en compétences, développé par la GRICS, se poursuit et se bonifie en continu.

4

communautés

de pratique ont été mises sur pied dans 4 régions administratives

36

CSS/CS

sont membres d'une communauté dans le cadre du CSIN

# Partenariat avec le MEQ

- Centre d'expertise de l'intelligence artificielle en éducation (CEIAE)



La GRICS, en tant que partenaire, contribue de manière significative au CEIAE en travaillant notamment à l'élaboration d'un encadrement éthique pour le développement et l'utilisation de solutions d'IA. L'initiative vise à mettre en place plusieurs bonnes pratiques afin de bien répondre aux attentes du milieu.

De plus, nos équipes travaillent depuis plusieurs mois déjà au développement d'une solution d'intelligence artificielle favorisant l'aide à la décision pour soutenir les organismes scolaires dans l'identification de facteurs de risques en lien avec la prévention du décrochage scolaire. Nous profitons de l'occasion pour remercier les onze organismes scolaires qui participent activement à la phase de pilotage de la solution.

- Collecte des données de la main-d'œuvre

Le 2 mars 2023, le MEQ signifiait au réseau son souhait d'automatiser la collecte de données de la main-d'œuvre à partir du Module de la Gestion des postes de PAIE et GRH. L'objectif était d'obtenir un portrait clair, tant local que national, du statut des postes dans le réseau de l'éducation, et ce, en fonction des règles d'affaires définies.

La coordination de nos équipes, en collaboration avec le MEQ, a permis l'implantation du module dans tous les organismes scolaires, l'harmonisation des données à travers le réseau et l'intégration complète des données dans Espace Données. Un travail conjoint du réseau qui a amené des bénéfices pour tous les acteurs.

# Les axes GRICS

En 2022, reconnaissant que nous avons plusieurs améliorations à apporter à notre façon de fonctionner, la GRICS développe **10 axes d'intervention regroupés sous 4 thématiques** principales se déclinant ainsi :



## Gouvernance et relation avec le réseau

1. Revoir la structure de gouvernance et de leadership
2. Se rapprocher du réseau, l'impliquer à toutes les étapes et utiliser son expertise



## Produits

3. Réaligner la vision des produits et mettre à jour l'architecture qui en découle
4. Réajuster les stratégies d'élaboration et de priorisation des feuilles de route ainsi que de livraison
5. Rehausser la qualité générale des produits
6. Rehausser la sécurité et la protection des renseignements personnels



## Services

7. Rehausser la qualité générale et la disponibilité des services
8. Revoir et améliorer le modèle et l'offre de formation et d'accompagnement personnalisé



## Processus et ressources humaines

9. Accroître les niveaux d'expertise, ajuster la capacité et assurer la rétention du personnel
10. Revoir l'organisation du travail et faire évoluer la culture d'entreprise

**Encore aujourd'hui, ces axes guident le déploiement de nos efforts vers l'atteinte de nos objectifs de satisfaction de notre clientèle.**



# Gouvernance et relation avec le réseau



## CHANGEMENTS À LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Les changements apportés à la structure organisationnelle de la GRICS, dans la dernière année, marquent un point tournant dans sa transformation.

L'objectif principal de ce remaniement est d'assurer l'imputabilité des vice-présidences, tant dans le développement de nos solutions que pour l'ensemble des activités entourant les produits et leur gestion, le soutien, la formation et l'accompagnement de la clientèle. Pour assurer une cohérence organisationnelle, des secteurs transversaux ont été mis sur pied et assurent désormais un déroulement plus efficace des activités intersecteurs.

### Vice-présidences

#### Réalisations

Solution en gestion scolaire

Solution en gestion administrative et pédagogique

Solution en valorisation des données et intégration

Architecture, sécurité et opérations

#### Transversales

Relation réseau et performance organisationnelle

Talent et culture, finances, affaires juridiques et contractuelles

### De cette restructuration sont nées, entre autres, trois nouvelles équipes :

- **Expérience client** : Accompagne les équipes internes dans l'amélioration significative de l'expérience des utilisateurs.
- **Bureau de projets** : Voit à la priorisation et l'efficacité de nos projets majeurs.
- **Architecture, gouvernance des données et méthodologie** : Assure la modernisation et l'uniformité des technologies soutenant nos solutions.

Par ailleurs, nous avons aussi accueilli madame Carole Dallaire à titre de vice-présidente, Solution en gestion scolaire. La nomination de madame Dallaire, qui travaille dans le réseau de l'éducation depuis une vingtaine d'années en plus d'avoir été directrice des technologies de l'information, s'inscrit parfaitement dans le cadre de l'opération de rapprochement auprès du réseau qui s'opère présentement à la GRICS.

## Événements et échanges avec la clientèle

Au cours de la dernière année, nos événements ont repris en mode présentiel, à notre grand bonheur et à la satisfaction de nos clients, qui sont toujours heureux de pouvoir échanger.

Afin d'accroître ses liens avec le réseau et ses partenaires majeurs, la GRICS a choisi de collaborer avec certains d'entre eux, comme le RISQ et la CPTI, afin d'arrimer la tenue de ses événements et de bénéficier de la mise en commun de nos objectifs.

En plus de nos Rendez-vous TI, notre événement mensuel « Les Manchettes » subsiste en mode webinaire. Maintenant incontournables, ces rencontres permettent aux directeurs des TI et à leurs équipes d'être informés des projets en cours et des faits saillants de l'actualité de la GRICS.

Nos conseillers relation client, quant à eux, sont la pierre angulaire dans le maintien quotidien de notre relation avec le réseau. Ce sont eux qui, toujours à l'écoute, reçoivent les préoccupations de nos clients et les partagent avec les gestionnaires, qui s'occupent alors de faire les suivis et ajustements nécessaires.

## Comités clients – Priorisation de nos plans de travail

Notre clientèle étant constamment au centre de nos préoccupations, nous mettons en place des comités clients pour discuter des priorités. Nous avons intégré la Fédération des centres de services scolaires du Québec à nos efforts de consultation pour la création de nos comités afin de tirer profit des structures en place et pour éviter les dédoublements.

Les premiers comités pour lesquels nous avons entrepris des actions rejoignent les directions des technologies de l'information, les solutions de la gestion scolaire et les ressources humaines. Nous avons aussi eu le plaisir d'animer un groupe de discussion composé de gestionnaires des TI qui portait spécifiquement sur la Loi 25.

## Tournée des directions de services

Dans une visée d'échange et de collaboration, les gestionnaires de nos solutions de gestion administrative et scolaire ont entrepris une tournée des centres de services scolaires.

C'est l'occasion d'échanger quant aux besoins et aux attentes envers la GRICS. Les discussions fructueuses ont permis de créer de nouveaux liens et de saisir des occasions d'améliorer nos services et nos solutions.



# Nos solutions



Le portefeuille de solutions GRICS étant varié, des investissements importants sont octroyés chaque année aux activités de maintenance et de mise à niveau technologique afin que nos solutions demeurent fonctionnelles pour nos utilisateurs. De plus, les efforts déployés pour assurer la sécurité de nos solutions et la protection des renseignements personnels requièrent également des investissements substantiels.

## Une architecture de données plus ouverte

La GRICS déploie des efforts considérables pour favoriser le déploiement d'une culture des données ouverte, tant dans son organisation qu'au sein du réseau de l'éducation. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous revoyons actuellement l'architecture de nos solutions.

Ces changements nous permettront de tirer parti de toute la richesse des données générées et échangées dans notre écosystème. Nous voulons donner la possibilité à tout le réseau de bénéficier d'une infrastructure qui le rendra plus autonome dans l'exploitation de ses données et ce, tout en maintenant nos hauts niveaux de sécurité et de confidentialité.

## Plusieurs autres travaux en lien avec les données

La GRICS a pris l'engagement de faire de la vulgarisation des données l'un de ses instruments principaux pour aider le réseau à révolutionner l'éducation par l'intelligence numérique. En plus d'élargir notre équipe pour répondre aux différents défis qui nous attendent, nous avons accompli plusieurs projets.

- **Collecte des données de main-d'œuvre**

Nous nous devons de mentionner la mise en place de la Collecte des données de main-d'œuvre, qui permet maintenant aux organismes scolaires ainsi qu'au MEQ de bénéficier de tableaux de bord leur donnant le portrait des postes occupés ou à pourvoir.

Ces tableaux facilitent les suivis lorsque vient le temps de réaliser des efforts de recrutement.

- **Collecte de données en FP-FGA**

Notre équipe a aussi réalisé un jeu de données pour le MEQ. Celui-ci vise à offrir des retours sur la mise en place de formations en Formation professionnelle et permet au Ministère de connaître le succès de différentes initiatives offertes à la population.

- **Tableaux de bord prédictifs**

Nous avons également profité de la dernière année pour faire la refonte, dans Mozaïk-dVision, des tableaux de bord prédictifs aux épreuves de français langue maternelle pour les 4<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> années du primaire. Ainsi, les utilisateurs ont accès à des indicateurs plus pertinents pour les accompagner dans leur analyse de prise de décision des facteurs de risque de succès ou d'échec et pour appuyer leurs actions liées au Plan d'engagement vers la réussite.

- **Lumix**

Notre solution Lumix est largement utilisée dans le réseau et nous avons livré cette année plusieurs améliorations, dont l'intégration des Tableaux de bord CAR sous forme d'une variante locale qui était demandée par plusieurs organismes.

- **API en mode libre-service**

Toujours dans le but de donner un maximum de latitude au réseau, nous avons créé un comité de travail afin de réfléchir aux moyens et méthodes à mettre en place pour offrir notre plateforme d'API en mode libre-service. Nous voulons aussi profiter de cette occasion pour étudier les impacts que ce changement pourrait avoir tant à la GRICS que dans le réseau.



## Sécurité et protection des renseignements personnels

La GRICS a poursuivi ses travaux pour adapter ses produits aux nouvelles mesures de sécurité publiées par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN), en plus d'effectuer une deuxième phase de travaux en vue de renforcer sa conformité à la Loi 25.

Cette nouvelle législation touchant particulièrement les organismes scolaires, il était primordial pour le réseau de l'éducation de pouvoir s'y conformer. La GRICS s'est donc fortement mobilisée et a déployé des efforts majeurs pour que ses solutions soient rendues conformes aux exigences de la loi.

La protection des renseignements personnels étant au cœur de nos actions, nous avons également mis en place un processus interne visant à évaluer les facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) et ce, pour l'ensemble de nos solutions.

## Feuilles de route – Solutions prioritaires

Afin de partager avec les utilisateurs les investissements que nous faisons dans nos solutions, nous avons travaillé avec certains organismes scolaires, en octobre 2023, pour développer, des feuilles de route pour les produits prioritaires, qui sont disponibles sur la Zone client.

## S'adapter aux besoins du réseau

Au courant de l'année, nous avons adapté nos solutions pour qu'elles répondent aux besoins émergeant du réseau. Nous sommes constamment à l'écoute de ce qui se déroule dans l'environnement scolaire pour être en mesure nous adapter rapidement.

### • Génération massive d'absences

Les grèves dans le milieu de l'éducation, à l'automne 2023, nous ont demandé d'apporter rapidement des modifications à PAIE et GRH pour faciliter le travail des organismes scolaires. Nous avons créé l'outil de génération massive d'absences pour simplifier les activités de suivi des services de paie. Nous avons aussi apporté de nombreuses modifications à PAIE et GRH au niveau des changements légaux en plus de débiter les travaux préparatoires pour les adaptations requises à la suite des ententes conclues dans le cadre des conventions collectives.

### • Nouveau bulletin préscolaire

Un autre aperçu de l'adaptabilité de nos équipes est la mise en place du Nouveau bulletin préscolaire. La GRICS a réalisé des travaux dans GPI, GPI-Internet et Mozaik-Portail pour permettre la production de cette nouvelle mouture spécifiquement adaptée au préscolaire. Ces changements émanaient d'une demande du MEQ visant à informatiser le bulletin et devant respecter certains critères spécifiques en lien avec le niveau scolaire des élèves en début de parcours.

### • Fréquentation des services de garde

Toujours pour aider le réseau de l'éducation à répondre à ses nouvelles obligations, nous avons modifié Avant-garde afin de refléter les nouvelles dispositions entourant la fréquentation des services de garde en ce qui touche la facturation. Plusieurs suivis ont aussi été faits avec la clientèle pour les aider à bien appliquer les nouveaux principes en utilisant Avant-garde.

### • Service d'authentification

Pour faire suite à la demande de certains organismes scolaires, nous avons révisé notre service d'authentification afin d'offrir une sécurité des données accrue et d'harmoniser l'authentification de toutes les applications GRICS. Il sera donc dorénavant possible, pour les organismes qui le souhaitent, d'offrir l'authentification Google.

- **Comité d'expérimentateurs**

Afin d'assurer la qualité des versions de PAIE et GRH livrées au réseau, nous avons mis en place un Comité d'expérimentateurs qui contribue à tester toutes les livraisons de la solution avant leur mise en disponibilité. Ces expérimentateurs nous aident à améliorer la qualité de la solution et nous offrent également leurs observations sur nos améliorations.

## Mozaïk-Portail - Stabilité et conformité

Nous avons apporté plusieurs changements à la plateforme Mozaïk-Portail pour en assurer la stabilité et la conformité avec les nouvelles dispositions légales.

Nous avons aussi procédé à des modifications pour réduire plusieurs des irritants qui nous avaient été signalés par les utilisateurs.



Moyenne mensuelle du nombre d'utilisations (clientèle jeune)

**+ 76 000**

Directions

**+ 2 millions**

Enseignants

**7 millions**

Élèves

**+ 152 000**

Intervenants

## Module Première inscription

Outre ce qui précède, l'un des dossiers relatifs à Mozaïk-Portail qui a occupé nos équipes est le nouveau Module Première inscription. Ce nouvel outil, qui permet aux parents de procéder à la première inscription de leur enfant à l'école ou dans un nouvel organisme scolaire, a fait l'objet non seulement de développements additionnels, mais également d'un deuxième test de pilotage auprès de parents et d'employés des CSS. À ce jour, les commentaires recueillis sont très positifs et nous visons à rendre le module disponible pour tous pour la prochaine période d'inscription.

## Espace Idées

Espace Idées est un site de soumission d'améliorations pour donner la chance aux utilisateurs de collaborer à la bonification de nos solutions.

Depuis sa mise en place, notre site a connu un succès certain puisque pas moins de 1 800 suggestions d'améliorations ont été soumises et 9 000 votes ont été cumulés. Malgré notre plan de travail très rempli, nous avons réalisé plus de 200 idées directement soumises par les utilisateurs, sans compter les nombreuses autres qui sont déjà planifiées ou considérées pour des améliorations futures.

# Nos services



Les services offerts aux organismes scolaires et aux utilisateurs sont au cœur des activités de la GRICS. Nous travaillons quotidiennement à rehausser la qualité et la disponibilité de ces derniers et nous n'hésitons pas à revoir et améliorer notre offre pour nous assurer de répondre au mieux aux besoins des utilisateurs de nos solutions.

## Service Applications GRICS (SAG)

Nous avons étendu notre offre entourant le Service Applications GRICS pour permettre à tous les organismes scolaires intéressés d'en profiter. Ce nouveau service répond à plusieurs besoins du réseau, notamment en ce qui touche la transition vers l'infonuagique de toutes leurs infrastructures technologiques.

De plus, notre service clés en main allège la charge des services TI en offrant, entre autres, l'hébergement et la mise à jour des solutions GRICS mais aussi, toute la gestion de l'infrastructure technologique sous-jacente à leur bon fonctionnement.

La demande a été plus grande que ce que nous avons initialement anticipé. En effet, plus des deux tiers du réseau, soit 52 organismes, sont soit déjà implantés ou ont manifesté officiellement leur intérêt pour notre SAG, si bien que notre carnet d'implantation est rempli. Nous nous sommes assurés d'ajuster notre offre afin de respecter notre engagement d'implanter tous ces organismes avant décembre 2025.

## Faire les choses autrement

Durant la dernière année, nous avons revu nos méthodes afin d'offrir du soutien et des formations à nos utilisateurs grâce à de nouveaux moyens. Cette évolution vise non seulement à nous adapter aux réalités et technologies actuelles, mais surtout à augmenter la satisfaction de la clientèle. Nous avons mis l'accent sur des initiatives visant à rendre les utilisateurs plus autonomes et à nous rapprocher davantage d'eux.

- **Projet Immersion**

L'équipe de PAIE et GRH a développé une initiative appelée Projet Immersion permettant au personnel de la GRICS de visiter des organismes scolaires pour interagir avec leurs utilisateurs et recueillir leur opinion sur un sujet spécifique. Ces rencontres fructueuses donnent la chance à nos équipes de s'imprégner de la réalité des utilisateurs, et à ces derniers de comprendre certains de nos défis. C'est une opportunité de rapprochement à la fois utile et porteuse pour l'avenir.

- **Base de connaissances**

Nous avons également proposé la toute première base de connaissances destinée à nos utilisateurs. Dans un premier temps, nous avons ciblé pour ce projet la solution PAIE et GRH, et d'autres produits suivront graduellement. On y retrouve les réponses aux questions les plus fréquentes en fonction des sujets d'actualité dans le réseau. L'initiative a été très bien reçue des utilisateurs, et un nombre grandissant d'entre eux fréquentent la Base de connaissances pour se renseigner.

- **Centre de services virtuel**

Toujours dans le but de faciliter la vie des clients, nous avons mis en place depuis un peu plus d'un an le Centre de services virtuel, qui facilite la prise d'informations supplémentaires et permet à la clientèle de prendre rendez-vous facilement avec nos agents. Cette année, le Centre de services virtuels a été étendu à l'ensemble de nos produits afin de faciliter la vie des utilisateurs souhaitant avoir du soutien.

- **Service conseil de proximité**

Nous avons élargi notre offre de service en proposant une nouvelle approche pour aider le réseau dans son implantation de Mozaïk-Portail. Ainsi, nous proposons désormais un Service conseil de proximité pour l'accompagnement au déploiement de Mozaïk-Portail.

Ce service permet aux organismes scolaires de bénéficier au quotidien de l'aide d'un conseiller dédié pour les aider dans l'implantation de Mozaïk-Portail et pour faciliter son adoption dans leur milieu. Plusieurs clients profitent de cette aide, si bien que notre équipe échange avec maintenant plus de 40 organismes scolaires et s'ajuste et à la réalité spécifique de chacun.

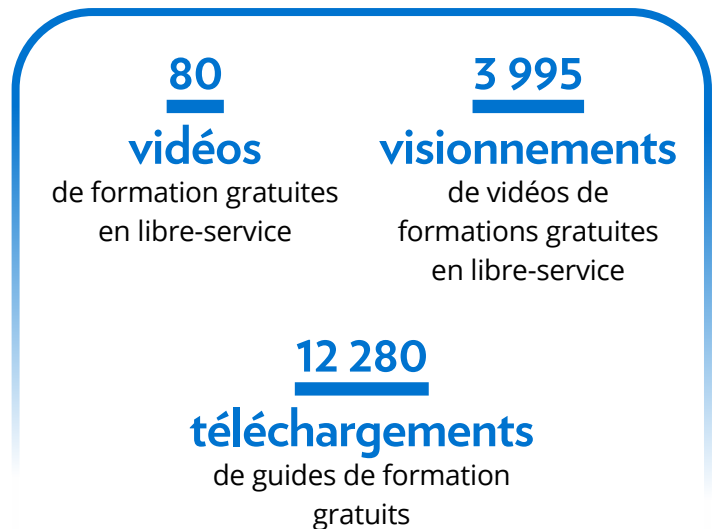
- **Webinaire – Livraison des solutions**

Les livraisons de nos solutions génèrent parfois une hausse des demandes de soutien, car les utilisateurs ont des questions relatives à la dernière version. Afin d'aller au-devant des questionnements, certaines de nos équipes, dont celle de PAIE et GRH, procèdent systématiquement à présenter un webinaire à chaque livraison. Les utilisateurs sont alors bien outillés pour poursuivre leur utilisation de leurs solutions.

- **Révision de l'offre de formation**

Le contexte entourant les formations ayant beaucoup évolué et les longues formations traditionnelles étant moins d'actualité, nous avons revu notre approche de la formation et nous nous sommes ajustés selon des standards plus réalistes pour des contenus à distance. Des formations plus courtes sur des thèmes précis permettent aux apprenants de scinder plus facilement leurs apprentissages pour acquérir graduellement les compétences requises.

De plus, nous avons mis à la disposition des utilisateurs plus de 80 vidéos de formation gratuites en libre-service. Ces formations préenregistrées permettent aux utilisateurs d'accéder aux connaissances entourant les solutions en attendant de pouvoir assister à des formations plus formelles. Ces nouveautés s'ajoutent à nos autres offres gratuites, comme les autoformations et les guides de formation.



# Nos processus et ressources humaines



Le contexte du monde du travail actuel nous pousse à faire preuve de créativité et d'esprit d'initiative pour trouver, recruter, mobiliser et assurer la rétention de nos talents, tout comme c'est aussi le cas dans le réseau de l'éducation.

Le capital humain est l'assise sur laquelle repose la GRICS, car c'est le savoir-faire et les compétences de son personnel qui lui permettent de poursuivre ses efforts de soutien du réseau dans son ensemble. Dans cet esprit, nous avons mis de l'avant plusieurs initiatives pour accueillir les nouveaux employés et encourager la mobilisation de l'ensemble du personnel.

## Mobilisation du personnel

Nous sommes heureux de constater l'enthousiasme de nos employés car c'est ainsi que, tous ensemble, nous atteindrons nos objectifs ambitieux!

Il semble que nos efforts aient porté fruit puisqu'un sondage mené auprès de nos employés à l'automne 2023 nous confirme que, malgré les grandes transformations qui s'opèrent au sein de notre organisation, ils demeurent plus mobilisés que jamais tout en adhérant fortement à notre mission.

Dans la poursuite de nos efforts, nous avons mis en place un programme nous permettant de prendre régulièrement le pouls de l'état de la mobilisation au sein de nos équipes.

## Des espaces de collaboration

En fin d'année, nous avons pris possession de nos locaux rénovés! Depuis plusieurs mois, nous occupons des bureaux temporaires dans un espace restreint puisque des travaux de réaménagement majeurs étaient en cours. Nous sommes convaincus que nos nouveaux espaces, bien que réduits en superficie, ont été aménagés pour favoriser le travail d'équipe, resserrer les liens et inspirer une culture de collaboration.

## Migration des serveurs

De plus, dans la lignée des changements faits par nos clients, nous avons procédé à la migration de notre salle de serveurs vers l'infonuagique.

## Des comités de coordination

Suite à notre restructuration organisationnelle, afin d'assurer la cohérence des changements et la mise en place de processus efficaces, nous avons créé trois principaux comités de coordination ayant trait aux services, à la formation et à la réalisation.

### Indices de mobilisation du sondage d'octobre 2023

**7,9/10**

Employés

**8,2/10**

Gestionnaires



## MEMBRES DU CONSEIL DE DIRECTION

### Sébastien Gougeon

Président-directeur général

### Bruno-Paul Latortue

Secrétaire général et vice-président,  
Relation réseau et performance  
organisationnelle

### Carole Dallaire

Vice-présidente, Solutions en  
gestion scolaire

### Line Girard

Vice-présidente, Talent et culture,  
finances, affaires juridiques  
et contractuelles

### René Guitar

Vice-président, Architecture, sécurité  
et opérations

### Édouard Staco

Vice-président, Solutions en gestion  
administrative et solutions pédagogiques

### Guillaume Trottier

Vice-président, Solutions en valorisation  
des données et intégration

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Présidente par intérim du conseil et représentante de la FCSSQ

Caroline Dupré

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

### Vice-présidente exécutive par intérim et représentante de la région Laval-Laurentides- Lanaudière

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

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

Éric Larivière

Directeur général, CSS du Lac-  
Témiscamingue

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

Nancy Prévèreault

Directrice générale, CSS des Phares

### Capitale nationale – Chaudière- Appalaches

Suzie Lucas

Directrice générale, CSS des Navigateurs

### Côte-Nord

Richard Poirier

Directeur général, CSS du Fer

### Estrie

Patrick Guillemette

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

### Mauricie – Centre-du-Québec

Denis Lemaire

Directeur général, CSS de l'Énergie

### 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

### Saguenay – Lac-Saint-Jean

Marc-Pascal Harvey

Directeur général, CSS du Lac-Saint-Jean

### Membres non-votants

#### Représentant du MEQ

Stéphane Lehoux

Sous-ministre adjoint

Secteur du numérique et de l'information  
Dirigeant réseau de l'information

#### Représentant de la GRICS

Sébastien Gougeon

Président-directeur général

#### Représentant de la GRICS

Bruno-Paul Latortue

Secrétaire général et Vice-président,  
Relation réseau et performance  
organisationnelle

# Rapport d'activités du Conseil d'administration

Pour l'année financière débutant le 1<sup>er</sup> mars 2023 et se terminant le 29 février 2024, le conseil d'administration a tenu 5 sessions régulières. Le sous-comité du conseil d'administration sur la gouvernance, l'éthique et les ressources humaines a tenu 4 sessions régulières, alors que le sous-comité d'audit a tenu 3 sessions régulières.

Les administrateurs ont également participé à une session de planification stratégique avec les membres du conseil de direction sur le repositionnement stratégique de la GRICS.

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

- La poursuite des travaux relatifs au repositionnement de la GRICS et le suivi du Plan stratégique 2022-2027, notamment quant à la priorisation et au suivi du Plan d'action pour les produits prioritaires et des chantiers de transformation qui en découlent, ainsi que de leur présentation au réseau.
- Le suivi de la mise en place des ajustements apportés à la structure administrative.
- L'adoption des prévisions budgétaires de l'exercice financier 2023-2024 et de la liste de tarifs officiels.
- Le suivi des rapports financiers trimestriels et l'adoption des états financiers audités de l'exercice 2022-2023.
- Le suivi du Plan annuel d'investissement 2023-2024 et du bilan des réalisations du Plan annuel 2022-2023.
- 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 de la révision du modèle de la nouvelle gouvernance, la modification de ses Règlements généraux et la présentation de ceux-ci au conseil général de la Fédération des centres de services scolaires du Québec pour approbation.
- Le suivi de la démarche d'élaboration du profil de compétences des membres du conseil d'administration.

- L'approbation du renouvellement de l'entente entre le MEQ et la GRICS pour l'accès aux solutions et aux services de soutien de la GRICS pour l'année 2023-2024 ainsi que l'approbation d'une nouvelle entente couvrant la période 2024-2027.
- Le suivi de divers mandats confiés à la GRICS par le MEQ ainsi que l'approbation des ententes de service entre la GRICS et le MEQ pour la réalisation de ses mandats.
- L'approbation de divers contrats nécessaires aux opérations courantes de la GRICS.
- L'approbation d'une politique-cadre sur la protection des renseignements personnels ainsi que d'une politique sur la sécurité de l'information.
- Le suivi du bilan de mise en conformité de la GRICS concernant la mise en œuvre de nouvelles exigences de la Loi 25 modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels.
- Le suivi des résultats du sondage organisationnel sur la mobilisation des employés ainsi que des résultats du sondage de satisfaction 2023 réalisé auprès des utilisateurs et du personnel TI du réseau.
- Le suivi de la nouvelle solution IA de prévention du décrochage scolaire du Centre d'Expertise en Intelligence Artificielle en Éducation (CEIAE).
- Le suivi des travaux de réaménagement des locaux de la GRICS.

**RAPPORT ANNUEL  
2023-2024**

