



RAPPORT D'ACTIVITÉS ANNUEL

2018-2019

Déposé au conseil d'administration
le 19 septembre 2019



TABLE DES MATIÈRES

À propos de nous	3	ENJEU 3	14
Notre mission	3	Partenaire de confiance	
Notre vision	3	du MEES et du réseau	14
Nos valeurs	3	Nouveau statut de filiale	14
Message de la direction générale	4	Participation aux événements	
2018-2019 en quelques chiffres	5	du réseau de l'éducation	15
C'est arrivé cette année	7	Un partenariat inédit pour le premier colloque	
Une année, quatre enjeux	8	annuel sur l'approvisionnement et la gestion	
		contractuelle dans le réseau de l'éducation	15
ENJEU 1	9	ENJEU 4	16
Une offre de services en constante évolution		Évaluation de la satisfaction de la clientèle	
et adaptée aux besoins des clients	9	et amélioration du parcours client	16
Volume de 144 MS d'achats regroupés	9	Les résultats financiers au 30 juin 2019	17
Projet à l'échelle du réseau : un cadre de		Analyse des coûts de revient des services	
référence pour l'élaboration du plan directeur		de collecto et révision de la tarification	
en ressources informationnelles	9	des usagers	18
Une offre de formations adaptée		Affectations du solde de fonds	18
aux défis du réseau	10	Réorganisation et embauche	
Tests préalables à l'embauche :		de nouvelles recrues	18
un service à la hausse	11	Annexe 1 Conseil d'administration	
Mégafon, une application pour		et équipe	19
la communication et les mesures d'urgence	11	Conseil d'administration	19
Services-conseils et accompagnement :		Équipe	20
une demande en forte croissance	12	Annexe 2 Dossiers d'achats regroupés ..	21
ENJEU 2	13	Annexe 3 Comités	23
Vingt nouveaux membres		Achats regroupés	23
rejoignent collecto	13	Solutions technologiques	23
Mobilisation pour défendre les spécificités		Services aux bibliothèques	
du réseau de l'éducation	13	et ressources électroniques	23
		Services-conseils	23
		Santé et sécurité	23
		Coordonnées	24

À PROPOS DE NOUS

NOTRE MISSION

Collecto, un organisme à but non lucratif, favorise la mise en commun de services, notamment des regroupements d'achats, et met à profit son expertise dans le but de déployer des solutions répondant aux besoins des organisations des réseaux de l'éducation.

NOTRE VISION

Collecto est le partenaire de choix des organisations des réseaux de l'éducation pour développer et mettre en place des services collectifs dans le but de favoriser des gains d'efficacité et des économies d'échelle. Il est reconnu pour son leadership, ses compétences et sa créativité à rechercher des solutions optimales pour ses clients.

NOS VALEURS

- ✦ L'intégrité en faisant preuve de transparence, d'objectivité, d'équité et de neutralité dans toutes nos actions.
- ✦ Le respect à l'égard de nos clients, de nos membres, de nos partenaires et de nos fournisseurs, autant dans les relations professionnelles qu'interpersonnelles.
- ✦ La rigueur dans nos processus afin d'assurer une prestation de services optimale à nos clients, et ce, dans le respect des lois et règlements en vigueur.
- ✦ L'efficacité et l'efficience en favorisant les meilleures pratiques et une saine gestion des fonds publics.
- ✦ La concertation en étant à l'écoute des besoins de nos clients et en favorisant les échanges au sein de notre organisation.



MESSAGE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

L'année 2018-2019 peut certainement être qualifiée d'année de changements importants pour Collecto, comme en témoigne notre rapport d'activités.

Tout d'abord, il y a eu le changement à la direction générale, avec mon arrivée en remplacement de Guy Laperrière. Ce gestionnaire chevronné a su non seulement repérer les opportunités d'affaires, mais il a surtout réussi à les concrétiser avec une équipe fort compétente. Ainsi, en 2018-2019, les activités de Collecto ont connu une croissance importante avec une augmentation de plus de 25 % des mandats de services-conseils, la création d'une nouvelle solution technologique et un volume d'achats regroupés record qui a dépassé 144 M\$. À mon prédécesseur, tant apprécié par notre équipe que par nos partenaires, je dis merci!

Il y a également eu les changements organisationnels internes pour soutenir cette croissance de Collecto. De nouvelles personnes se sont jointes à notre équipe et des postes-clés ont été créés pour optimiser nos services. Nous avons maintenant, sans contredit, une équipe des plus performantes et notre récent sondage de satisfaction de la clientèle le prouve : 99 % de nos clients se disent satisfaits de nos services; ils allouent une note moyenne de 88 % à notre service à la clientèle! À cette équipe dévouée, je dis merci!

Enfin, l'annonce de la création d'un centre d'acquisitions gouvernementales lors du dépôt du budget, le 21 mars dernier, a créé une onde de choc dans le réseau de l'éducation. Le dépôt imminent d'un projet de Loi encadrant cette annonce nous permettra de mesurer la profondeur des modifications à venir pour notre organisation. Cela étant, c'est avec conviction que nous avons poursuivi notre lancée afin de déployer des services de qualité pour notre réseau, de répondre à ses besoins diversifiés et surtout de le soutenir dans sa mission éducative.

Face à cette annonce, nous avons reçu un appui important de la part des cégeps, des commissions scolaires ainsi que de nos partenaires qui ont affirmé leur volonté de maintenir leur capacité à déterminer leurs besoins et de poursuivre leurs relations d'affaires avec nous. À vous tous, défenseurs des intérêts de notre réseau, je dis merci!

Bonne lecture,

Chedlia Touil
Directrice générale

2018-2019 EN QUELQUES CHIFFRES

 **20**

NOUVEAUX MEMBRES,
DONT 15 COMMISSIONS SCOLAIRES,
4 COLLÈGES PRIVÉS ET 1 OBNL

 **193**

MANDATS DE SERVICES-CONSEILS
RÉALISÉS DANS 64 ÉTABLISSEMENTS

 **144 M\$**

DE VOLUME D'ACHATS REGROUPÉS

 **6**

NOUVELLES FORMATIONS COLLECTIVES

 **40**

ENTENTES D'ACHATS
REGROUPÉS ACTIVES

 **55**

FORMATIONS SUR MESURE DISPENSÉES
DANS 41 ÉTABLISSEMENTS

 **6**

FOURNISSEURS CERTIFIÉS

 **200**

PLUS DE 200 CONSULTANTS POUR
RÉPONDRE AUX BESOINS GRANDISSANTS
DU RÉSEAU DE L'ÉDUCATION

 **356**

DEMANDES DE CONSULTATIONS REÇUES
PAR LES SERVICES-CONSEILS

 **3 320**

TESTS PRÉALABLES À L'EMBAUCHE
RÉALISÉS PAR DES CANDIDATS DU
RÉSEAU DE L'ÉDUCATION AUPRÈS DE
NOS PARTENAIRES ZMARTESTS ET BRH
(BOURASSA, BRODEUR ET BELLEMARE)

2018-2019 EN QUELQUES CHIFFRES

 **52**

ABONNÉS À VÉGA

 **38**

ÉTABLISSEMENTS MEMBRES DE LA
MUTUELLE DE PRÉVENTION EN SST

 **1 255**

UTILISATEURS ET MEMBRES DE LA
COMMUNAUTÉ VÉGA

 **3**

DIAGNOSTICS ET 11 MANDATS EN
GESTION INTÉGRÉE DES DOCUMENTS

 **35**

ÉTABLISSEMENTS MEMBRES DE LA
COMMUNAUTÉ KOHA-COLLECTO

 **30**

UNE ÉQUIPE DE 30 EMPLOYÉS AU
SERVICE DU RÉSEAU DE L'ÉDUCATION

 **63**

RESSOURCES ÉLECTRONIQUES
OFFERTES PAR 29 FOURNISSEURS

 **88%**

LE TAUX DE SATISFACTION MOYEN
DE NOTRE CLIENTÈLE À L'ÉGARD DE
NOS SERVICES SELON UN RÉCENT
SONDAGE CROP

C'EST ARRIVÉ CETTE ANNÉE

20 OCTOBRE 2018

Le service des solutions technologiques de Collecto met en place un guichet unique via l'application Redmine afin d'assurer un suivi rigoureux des demandes des utilisateurs de ses solutions (Véga, Koha, ÉduProxy, WordPress, Scribam, gestion intégrée des documents et programme des mesures d'urgence).

30 OCTOBRE 2018

Afin de répondre à la croissance du nombre d'adhésions et à la diversification de son offre de services, Collecto procède, au cours de l'automne, à plusieurs changements dans la structure et la composition de son équipe en effectuant une réorganisation administrative, une reclassification de postes-clés et en réalisant l'embauche de nouvelles recrues.

21 NOVEMBRE 2018

Guy Laperrière, directeur général de Collecto Services regroupés en éducation, annonce au conseil d'administration qu'il quittera ses fonctions en mars 2019.

25 JANVIER 2019

Collecto devient, par la composition de son conseil d'administration, une filiale au sens de la Loi sur les contrats des organismes publics. En tant qu'organisme public, Collecto est maintenant assujéti au cadre normatif régissant les marchés publics au Québec.

20 FÉVRIER 2019

Le conseil d'administration nomme Chedlia Touil au poste de directrice générale de Collecto.

14 MARS 2019

Chedlia Touil succède à Guy Laperrière à la direction générale de Collecto.

21 MARS 2019

Le gouvernement du Québec annonce la mise en place d'un Centre d'acquisitions gouvernemental (CAG) devant agir à titre d'organisme responsable des achats regroupés, tant des ministères et des organismes publics de l'Administration gouvernementale que de ceux du réseau de la santé et des services sociaux, et des réseaux de l'éducation et de l'enseignement supérieur. Collecto amorce dès lors des activités de représentation afin de mettre en évidence la spécificité du réseau de l'éducation et le rôle important qu'il joue pour soutenir ce réseau dans la réalisation de sa mission éducative.

25 MAI 2019

Le cadre de référence pour l'élaboration d'un plan directeur en ressources informationnelles (PDRI) développé par Collecto en collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES), la Fédération des commissions scolaires du Québec et la Fédération des cégeps, est offert gratuitement à l'ensemble du réseau de l'éducation.



UNE ANNÉE, QUATRE ENJEUX

Lors de la réunion du 15 juin 2015, le conseil d'administration du CCSR (devenu Collecto) a adopté le plan stratégique 2015-2020. Celui-ci identifiait quatre enjeux pour les années à venir.

ENJEU 1

Une offre de services en constante évolution et adaptée aux besoins des clients

ENJEU 2

Une gouvernance rassembleuse

ENJEU 3

Un partenaire incontournable des réseaux de l'éducation

ENJEU 4

Une organisation performante capable de soutenir ses orientations stratégiques

Le rapport annuel 2018-2019 est structuré selon ces quatre enjeux.



ENJEU 1

UNE OFFRE DE SERVICES EN CONSTANTE ÉVOLUTION ET ADAPTÉE AUX BESOINS DES CLIENTS

Déployer une offre de services pertinente et adaptée aux besoins

VOLUME DE 144 M\$ D'ACHATS REGROUPÉS

Les achats regroupés de Collecto assurent à sa clientèle, en plus d'importantes économies d'échelle, un approvisionnement constant en produits de qualité qui répondent à leurs besoins et les services d'une équipe qualifiée qui maîtrise parfaitement les processus de gestion contractuelle.

La quarantaine d'ententes négociées par le service des achats regroupés ont généré cette année un volume d'achats global de 144 M\$. Cette hausse importante de 56 M\$ par rapport à l'année passée s'explique notamment par des dossiers qui ont engendré d'importants volumes d'achats : les équipements informatiques neufs avec près de 51,3 M\$ d'achats réalisés par 211 organismes, et les équipements pédagonumériques avec près de 44,6 M\$ d'achats des 72 commissions scolaires du Québec.

En outre, pour la première fois cette année, Collecto a proposé à ses membres des ententes pour l'acquisition de systèmes téléphoniques IP et de mobilier de classe évolutive pour toutes les régions du Québec.

PROJET À L'ÉCHELLE DU RÉSEAU : UN CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'ÉLABORATION DU PLAN DIRECTEUR EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Conformément aux exigences de la Loi renforçant la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, les organismes du réseau de l'éducation et de l'enseignement supérieur doivent déposer un plan directeur en ressources informationnelles (PDRI) au plus tard le 31 décembre 2019. Afin de les soutenir dans cette démarche, Collecto a élaboré un cadre de référence, en collaboration avec la Fédération des cégeps, la Fédération des commissions scolaires du Québec et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Cet outil a été offert gratuitement à l'ensemble des cégeps et des commissions scolaires.



UNE OFFRE DE FORMATIONS ADAPTÉE AUX DÉFIS DU RÉSEAU

FORMATIONS COLLECTIVES

Collecto a tenu cette année 18 séances de formations collectives, auxquelles ont participé 218 personnes. Les thématiques abordées tiennent compte des enjeux auxquels font face les gestionnaires dans leur quotidien notamment avec l'entrée en vigueur de nouvelles lois et exigences réglementaires :

- + **Drogues et alcool en milieu de travail : les bonnes pratiques des gestionnaires du réseau de l'éducation** : une formation développée en collaboration avec la direction des affaires juridiques de la Fédération des cégeps pour aider les gestionnaires à composer avec la Loi encadrant le cannabis et savoir comment agir face à l'usage de drogues ou d'alcool au travail;
- + **La solution pour réaliser efficacement son plan directeur en ressources informationnelles (PDRI)** : une formation conçue pour aider les cégeps et les commissions scolaires dans l'utilisation et la mise en application du cadre de référence;
- + **La gestion des invalidités à la suite d'une lésion professionnelle et la gestion des invalidités à la suite d'une maladie ou d'un accident** : deux formations collectives offertes en webinaire, qui s'adressent aux gestionnaires des ressources humaines appelés à gérer ce type de dossier sensible dans le respect des dispositions de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP);
- + **Assurance de biens des cégeps : du processus de souscription à la réclamation** : à la demande de la Commission des affaires matérielles et des affaires financières de la Fédération des cégeps,

Collecto a élaboré un atelier abordant les particularités de l'assurance de biens dans les cégeps;

- + **Accompagner et soutenir la mise en œuvre d'un programme de formation** : une formation dispensée sous la forme de deux journées d'atelier afin de développer les compétences des gestionnaires dans cette démarche.

FORMATIONS SUR MESURE

Le nombre de formations sur mesure a connu une hausse significative puisque cette année, 55 séances ont été dispensées, soit 25 de plus que l'an dernier, dans plus de 40 établissements. L'offre de formations a également été étoffée en réponse aux demandes spécifiques provenant de plusieurs organisations :

- + Atelier de perfectionnement en français pour la Fédération des cégeps
- + Formation sur les conventions collectives (Association des collèges privés du Québec)
- + Évaluation continue des programmes d'études avec le numérique
- + La gestion de classe à l'ère du numérique
- + Les fondations en milieu collégial : un regard différent
- + Évaluation du rendement
- + Pratiques d'évaluation mobilisatrice
- + Gestion de crise : mise en œuvre d'une cellule de crise dans votre organisation
- + Prévention et la résolution de conflits pour les cadres, la direction des ressources humaines et l'exécutif syndical
- + Formation sur les atteintes individuelles des compétences d'un étudiant en contexte de travail d'équipe pour les enseignants

TESTS PRÉALABLES À L'EMBAUCHE : UN SERVICE À LA HAUSSE

Depuis le lancement, en février 2018, du service de tests préalables à l'embauche en partenariat avec les firmes Zmartests et Bourassa Brodeur Bellemare (BRH), 44 organisations composées de commissions scolaires, cégeps et autres institutions du réseau ont choisi de les utiliser pour faciliter leur processus de sélection.

D'une part, les tests bureautiques et linguistiques offerts par la plateforme web Zmartests ont été sollicités par 24 organisations. D'autre part, 11 organisations ont eu recours aux tests psychométriques en ligne proposés par la plateforme Interpreto pour évaluer les compétences de leurs candidats. Enfin, 9 établissements ont utilisé les deux solutions. Ce service novateur suscite de plus en plus l'intérêt des organisations en raison de la qualité des tests proposés pour tous les types de postes et des tarifs préférentiels négociés par Collecto pour le réseau de l'éducation.

MÉGAFON, UNE APPLICATION POUR LA COMMUNICATION ET LES MESURES D'URGENCE

Après avoir acquis en décembre 2018 le code du portail d'information et de l'application mobile de la Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles, Collecto a entrepris le développement de l'application mobile Mégafon. Cette démarche vise à répondre aux besoins des membres et les doter d'un outil performant permettant à la fois d'informer leurs usagers en temps réel lors d'une situation inhabituelle ou d'urgence et de faciliter le déploiement et la gestion du plan des mesures d'urgence.

Après avoir complété une première phase de développement à l'hiver 2019, la console de gestion Web de la plateforme a été améliorée offrant désormais une interface simplifiée et multilingue. Collecto prévoit un déploiement de l'application au cours de l'été 2019 qui sera disponible en téléchargement sur les magasins d'applications Apple et Google. À l'automne 2019, une première version du module de gestion du plan des mesures d'urgence sera intégrée à la console de gestion et à l'hiver 2020, un suivi complet de la progression et de la gestion d'une crise pourra être effectué à même la console.





SERVICES-CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT : UNE DEMANDE EN FORTE CROISSANCE

Cette année, les services-conseils de Collecto ont reçu 356 demandes de consultations, ce qui représente une augmentation de plus de 25 % par rapport à 2017-2018. Plus de la moitié de ces demandes se sont traduites par des mandats réalisés dans plus de 60 établissements par les consultants de Collecto. En outre, 68 nouvelles personnes issues majoritairement du réseau de l'éducation se sont jointes à l'équipe de consultants de Collecto. Ces personnes possèdent des profils et expertises variés (avocat, coach certifié, technopédagogue, chimiste, etc.) et sont spécialisées dans différents domaines, dont le soutien à la réussite scolaire, l'implantation de solutions d'apprentissage, la révision et l'optimisation des processus, la résolution de conflits et la prévention du harcèlement au travail.

Pour répondre à cette demande croissante, l'équipe des services-conseils et du perfectionnement a également été renforcée et compte aujourd'hui cinq personnes pour soutenir son développement. La coordination de l'équipe a été ajustée pour mieux répondre à l'ensemble des demandes.

Collecto continue également de proposer un service d'accompagnement et de perfectionnement spécifique dédié aux gestionnaires du réseau afin de leur permettre de déployer leur plein potentiel et celui de leur équipe par le biais des programmes suivants :

- + accompagnement et coaching personnalisés pour le processus d'élaboration des programmes des AEC;
- + accompagnement et coaching personnalisés pour la relève et l'accès à des postes de direction des études;
- + accompagnement de nouveaux coordonnateurs des ressources humaines pour une intégration efficace;
- + accompagnement de gestionnaires des ressources humaines afin qu'ils puissent mieux assister les autres gestionnaires de leur organisation dans la planification de la relève.

ENJEU 2

UNE GOUVERNANCE RASSEMBLEUSE

Rallier les membres, clients et partenaires grâce à une gouvernance efficiente

VINGT NOUVEAUX MEMBRES REJOIGNENT COLLECTO

Cette année, Collecto a vu le nombre de ses membres passer de 110 à 130, avec l'ajout de 15 commissions scolaires, 4 collèges privés et un OBNL. Cela donne le portrait suivant :

2018-2019	Croissance sur un an
48 cégeps	+ 0 <i>maximum atteint</i>
62 CS	+ 15
17 collèges privés	+ 4
1 OBNL	+ 1

MOBILISATION POUR DÉFENDRE LES SPÉCIFICITÉS DU RÉSEAU DE L'ÉDUCATION

À la suite de l'annonce de la création d'un centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) lors du dépôt du budget le 21 mars dernier, les principaux acteurs du réseau de l'éducation dont Collecto, se sont mobilisés pour faire valoir les spécificités du réseau de l'éducation et la nécessité d'en tenir compte dans le projet de loi qui serait déposé par le gouvernement à cet effet. Collecto compte participer aux consultations particulières entourant ce projet de loi afin de proposer un modèle de partenariat en matière d'achats regroupés qui permet à la fois d'atteindre les objectifs gouvernementaux d'efficience et d'économies et de respecter les particularités du réseau et sa mission éducative.



ENJEU 3

UN PARTENAIRE INCONTOURNABLE DES RÉSEAUX DE L'ÉDUCATION

Exercer un leadership fort au sein des réseaux de l'éducation

PARTENAIRE DE CONFIANCE DU MEES ET DU RÉSEAU

La position de Collecto, en tant qu'interlocuteur de premier choix dans la recherche de solutions de mutualisation des services, s'est confirmée alors que plusieurs mandats lui ont été confiés cette année :

- + **Dossier des équipements pédagonumériques :** Collecto a été mandaté par le MEES, pour accompagner toutes les commissions scolaires du Québec dans la planification de leurs achats et la négociation provinciale de contrats avec les fournisseurs d'équipements pédagonumériques et informatiques dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie numérique du gouvernement du Québec dans le réseau de l'éducation.
- + **Analyse de la situation et renégociation des contrats de fibre optique des commissions scolaires :** le MEES a mandaté Collecto afin de mettre en place une stratégie de négociation commune pour les contrats de fibre optique de toutes les commissions scolaires du Québec.
- + **Conception de capsules vidéo pour la trousse des journées locales du numérique :** Collecto a été mandaté par le MEES pour effectuer la planification

et la coordination de la réalisation de capsules vidéo qui seront mises à la disposition des enseignants afin de leur présenter le plan d'action numérique du gouvernement, les combos numériques et les autoformations du RÉCIT et du Cadre21.

- + **Formations en assurance de biens et de dommages pour le réseau des cégeps :** cet atelier a été élaboré par Collecto à la demande des membres de la Commission des affaires matérielles et financières (CAMAF) de la Fédération des cégeps.

NOUVEAU STATUT DE FILIALE

Depuis le 25 janvier 2019, Collecto est reconnu officiellement comme étant une filiale au sens de la Loi sur les contrats des organismes publics. Ce nouveau statut qui a fait l'objet de plusieurs démarches et représentations de la part de Collecto, lui permet désormais de consolider son rôle à titre de partenaire de choix du réseau de l'éducation et du MEES. Enfin, grâce à ce statut particulier, les organismes du réseau peuvent utiliser les services de Collecto sans avoir à entamer de procédures d'appels d'offres publics.





PARTICIPATION AUX ÉVÉNEMENTS DU RÉSEAU DE L'ÉDUCATION

Collecto a pris part à 18 événements organisés ou fréquentés par sa clientèle du réseau de l'éducation en 2018-2019, soit 6 de plus que l'an passé, à titre de partenaire, de commanditaire ou d'exposant. Ces participations représentent un investissement de près de 24 000 \$.

Parmi ces activités, Collecto a renouvelé sa participation à des événements majeurs du réseau tels que la Réunion nationale de la GRICS, le Congrès des professionnels de l'information (CPI), le Congrès de l'Association des directions générales de commissions scolaires (ADIGECS), les deux colloques de l'Association des informaticiens de collèges du Québec (AICQ) et différentes sessions de perfectionnement de l'Association québécoise des cadres scolaires (AQCS).

De plus, Collecto a présenté différents dossiers à l'occasion de plusieurs rencontres tenues par les commissions de la Fédération des cégeps (conseil des directions générales, commission des affaires de relations de travail et de ressources humaines (CARTRH), commission des affaires matérielles et financières (CAMAF), forum des présidentes et présidents de conseil d'administration (PCA), comité-conseil en ressources informationnelles (CRI) et de l'Association des collèges privés du Québec (ACPQ).

UN PARTENARIAT INÉDIT POUR LE PREMIER COLLOQUE ANNUEL SUR L'APPROVISIONNEMENT ET LA GESTION CONTRACTUELLE DANS LE RÉSEAU DE L'ÉDUCATION

Pour la première fois cette année, Collecto s'est joint à l'Association québécoise des cadres scolaires (AQCS), l'Association des cadres des collèges du Québec (ACCQ) et le Regroupement des gestionnaires d'approvisionnement des universités québécoises (RGUQ) afin d'organiser conjointement le premier colloque sur l'approvisionnement et la gestion contractuelle dans le réseau de l'éducation.

Cet événement remplace la populaire *Journée de la gestion contractuelle* organisée l'an dernier par Collecto et le *Colloque en approvisionnement* tenu les années précédentes.

Le Colloque a réuni, les 9 et 10 mai 2019 à l'hôtel Delta Marriott de Trois-Rivières, plus de 150 gestionnaires, professionnels et membres du personnel de soutien œuvrant au sein des commissions scolaires, des cégeps et des universités du Québec. Ils ont pu assister à des conférences variées, des ateliers et des panels de discussion animés par des intervenants et intervenantes chevronnés, notamment en provenance du Secrétariat du Conseil du trésor et du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC).

ENJEU 4

UNE ORGANISATION PERFORMANTE CAPABLE DE SOUTENIR SES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Mettre en place une structure organisationnelle adaptée aux nouveaux défis

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET AMÉLIORATION DU PARCOURS CLIENT

Collecto a fait appel à la firme de recherche CROP afin de réaliser un sondage portant sur le niveau de satisfaction de sa clientèle à l'égard de ses différents services. Ce sondage a été mené du 30 avril au 14 juin 2019 auprès de 300 utilisateurs. Les résultats révèlent les tendances suivantes :

- + Satisfaction globale : le degré de satisfaction de la clientèle envers les services rendus par Collecto est excellent puisque 60 % des répondants ont donné une note de 9/10 et que moins de 2 %, une note inférieure à 6/10.
- + Parcours client : les critères d'accessibilité du personnel, sa capacité d'écoute, l'accompagnement et la prise en charge des clients par le personnel des différents services de Collecto (achats regroupés, solutions technologiques et services-conseils) obtiennent en moyenne une note supérieure à 8/10.

- + Offre de services et produits : le degré de satisfaction à l'égard de l'offre de produits et de services de Collecto (tous services confondus) remporte également un très bon taux de satisfaction avec une note globale de 9/10.

Bien que les résultats de ce sondage soient exceptionnels et démontrent l'expérience positive et satisfaisante des clients de Collecto, l'optimisation et l'amélioration du parcours client demeurent une priorité.

Dans cette optique, Collecto a entrepris des travaux en vue de la mise en place d'un nouveau logiciel de la gestion client. Cette solution permettra à terme, de fournir au réseau un service client plus rapide et proactif, de réaliser un meilleur suivi des ressources investies dans les projets, de faciliter l'accès aux données de facturation, de détenir une meilleure connaissance des clients et de leur utilisation des services afin de mieux les conseiller.

collecto



LES RÉSULTATS FINANCIERS AU 30 JUIN 2019

	Produits	Charges
Administration générale	175 913 \$	161 891 \$
Services professionnels*	3 105 895 \$	2 865 729 \$
Solutions technologiques	2 658 063 \$	2 634 389 \$
Achats regroupés (SAR)	4 130 652 \$	2 509 022 \$
Projets de développements (tous les services)	0 \$	508 041 \$
Total	10 070 523 \$	8 679 072 \$

**Excédent des produits sur les charges 1 377 429 \$
après amortissement des immobilisations (14 022 \$) et avant affectations**

* Comprend les services-conseils, le perfectionnement et la mutuelle en santé et sécurité

ANALYSE DES COÛTS DE REVIENT DES SERVICES DE COLLECTO ET RÉVISION DE LA TARIFICATION DES USAGERS

Une analyse des coûts de revient des différents services a été réalisée cette année afin de mettre en place des outils permettant de réviser périodiquement leur tarification. De légers ajustements tarifaires seront effectués au cours des prochaines années, toujours en tenant compte du caractère non lucratif des activités de Collecto, de la capacité de payer des membres et du coût comparable des services.

AFFECTATIONS DU SOLDE DE FONDS

Afin d'assurer une bonne utilisation des surplus accumulés par Collecto, une partie de ceux-ci a été réservée pour des projets de développement répondant aux besoins exprimés par les membres et aux orientations gouvernementales. Une autre partie a été réservée à titre de fonds de prévoyance pour faire face aux possibles impacts de la création du Centre d'acquisitions gouvernementales par le gouvernement du Québec. Ces fonds pourront être libérés et réaffectés à des projets répondant aux besoins exprimés par les membres dès que le contexte le permettra.

RÉORGANISATION ET EMBAUCHE DE NOUVELLES RECRUES

Collecto a opéré plusieurs changements cette année afin de répondre à la croissance du nombre d'adhésions et à la diversification de son offre de services. De ce fait, une réorganisation administrative, la reclassification de postes-clés et l'embauche de nouvelles recrues ont ainsi modifié la structure et la composition de l'équipe (détaillée en annexe 1).



ANNEXE 1

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ÉQUIPE

CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 30 JUIN 2019

Mathieu CORMIER, président
Directeur général du Cégep de Saint-Laurent

Guy DUMAIS, vice-président
Directeur général du Collège de Bois-de-Boulogne

Christiane BARBE INVITÉE
Directrice générale de la Fédération
des commissions scolaires du Québec

François DORNIER
Directeur général du Cégep de Rimouski

Mario LANDRY NOUVEAU
Directeur des ressources humaines
du Cégep de Rivière-du-Loup

Isabelle GÉLINAS
Directrice générale
de la Commission scolaire des Affluents

Carol HEFFERNAN
Directrice générale adjointe
de la Commission scolaire Lester-B.-Pearson

Nadine LE GAL
Directrice générale du Cégep de Saint-Jérôme

Jean OUIMET
Directeur général adjoint
de la Commission scolaire de Montréal

Yvon PÉPIN NOUVEAU
Directeur des services administratifs
du Collège Ahuntsic

Frédéric POTOK OBSERVATEUR
Directeur de la gouvernance et de la gestion
des ressources informationnelles
dans les réseaux au Ministère de l'Éducation
et de l'Enseignement supérieur

Philippe POIRIER
Coordonnateur des services informatiques
du Cégep Marie-Victorin

Chedlia TOUIL
Directrice générale de Collecto

Bernard TREMBLAY
Président-directeur général
de la Fédération des cégeps

MOUVEMENTS EN COURS D'ANNÉE

Remplacement de Sandra Dumont par Mario Landry. Collecto tient à rendre hommage à notre collaboratrice Sandra Dumont décédée le 14 janvier 2019. Sandra s'est beaucoup investie dans la gouvernance de Collecto, d'abord au conseil d'administration, puis dans le comité de régie de la mutuelle en santé et

sécurité et au sein du comité d'utilisateurs du programme d'aide aux employés.

Remplacement de Marc Cardinal par Yvon Pépin comme représentant de la commission des affaires matérielles et des affaires financières de la Fédération des cégeps.

ÉQUIPE
AU 30 JUIN 2019

Chedlia TOUIL

Directrice générale

Marjorie BARRY-VILA

Technicienne en documentation,
solutions technologiques

Corinne BLOUIN

Agente administrative, solutions technologiques

Nathalie BILODEAU

Technicienne en approvisionnement,
achats regroupés

Chantal CHARBONNEAU

Conseillère en gestion de contrats,
achats regroupés

David DELISLE

Conseiller en gestion de contrats,
achats regroupés

Catherine DUFORT

Coordonnatrice, services-conseils,
perfectionnement et mutuelle en santé et sécurité

Marie-Josée LAPOINTE-TURCOTTE

Technicienne en approvisionnement,
achats regroupés

Anthony LAQUERRE

Directeur, solutions technologiques

Danielle LAVOIE

Coordonnatrice, affaires corporatives,
communications et services administratifs

Sandra LUSSIER NOUVELLE

Conseillère services-conseils et perfectionnement

Claudia MARTEL

Responsable, services-conseils et perfectionnement

Charlotte PAGÉ-DUFORT NOUVELLE

Adjointe de direction, bureau de Montréal

Martine PÉPIN

Conseillère en gestion de contrats,
achats regroupés

Raphaëlle PROULX-TREMBLAY

Conseillère, services-conseils et perfectionnement

Lilâ PROVENCHER NOUVELLE

Agente administrative, bureau de Québec

Patrick ROBITAILLE

Technicien en documentation,
solutions technologiques

Frédéric SCHEUBEL NOUVEAU

Analyste informatique, solutions technologiques

Serge TARDIF

Directeur, gestion contractuelle et achats regroupés

Jonathan THIBODEAU

Conseiller en gestion de contrats, achats regroupés

Victoria VENTURINI NOUVELLE

Technicienne en information, communications

Simon VOYER

Technicien en informatique,
solutions technologiques

Olivia WEYLAND

Technicienne en administration,
services-conseils et perfectionnement

.....

EN CONGÉ PARENTAL :

Cynthia PAQUETTE

Technicienne en administration,
solutions technologiques

.....

LES COMITÉS DE COLLECTO

Voir ANNEXE 3.

ANNEXE 2

DOSSIERS D'ACHATS REGROUPÉS

APPELS D'INTÉRÊT RÉALISÉS EN 2018-2019

Solution informatique de gestion de la présence au travail

Serveurs traditionnels, serveurs hyperconvergés, stockage, virtualisation de serveurs et de postes de travail

APPELS D'OFFRES RÉALISÉS EN 2018-2019

Services de liens téléphoniques

Mutuelle de prévention en santé et sécurité

Systèmes téléphoniques IP

Contrat à commandes pour l'acquisition d'équipements informatiques usagés

Cartouches d'impression

Équipements d'impression

Licences Microsoft pour les commissions scolaires

Mobilier administratif et classe évolutive

Fournitures de bureau et papier d'impression à la boîte

Papier d'impression

DOSSIERS PRÉPARÉS EN 2018-2019 QUI SERONT ACTIFS EN 2019-2020

Acquisition de postes informatiques et moniteurs neufs

Serveurs traditionnels, serveurs hyperconvergés, solution de stockage, virtualisation de serveurs et de postes de travail

Services professionnels de consultant pour l'élaboration d'un plan directeur en ressources informationnelles (PDRI)

ENTENTES EN COURS NÉGOCIÉES PAR APPEL D'OFFRES PUBLICS (SAUF MENTION)

Assurance-accident pour les étudiants et bénévoles

Cartouches d'impression originales et accessoires

Équipement de réseautique

Équipement de réseautique sans fil et de logiciels réseau

Équipements d'impression

Équipements de contrôle d'accès et de vidéosurveillance

Équipements informatiques neufs, sauf CS

Équipements informatiques usagés

ESET, logiciel antivirus (certification, gré à gré)

Filtres de ventilation

Fournitures de bureau et accessoires

Fournitures et équipements électriques

Gaz naturel – Molécule et transport

Gestion des matières résiduelles

HP Canada - Petites imprimantes (certification, gré à gré)

InnuScience - Produits biotechnologiques (certification, gré à gré)

Inspection et entretien préventif des systèmes de protection d'incendie et de dispositifs antirefoulement

Logiciel Édilex (gré à gré)

Mobilier administratif et classe évolutive

Mutuelle de prévention en santé et sécurité

Papier d'impression

Postes informatiques et moniteurs neufs pour les CS

Progiciel de gestion de maintien des actifs immobiliers

Programme d'assurance de dommages des cégeps et C-21

Programme d'aide aux employés

Programme d'entretien en transport vertical (ascenseurs et monte-charges)

Services de liens téléphoniques

TrippLite - Solutions électriques (certification, gré à gré)

Xerox - Petites imprimantes (certification, gré à gré)

ANNEXE 3 COMITÉS

Cette année, plus de 200 personnes en provenance de tous les services des commissions scolaires et des cégeps se sont engagées au sein des comités d'utilisateurs de Collecto. Elles ont ainsi contribué à définir les besoins de la clientèle et orienté Collecto dans la conduite de ses différents projets. Nous les remercions toutes chaleureusement.

Voici quelques-uns des comités qui se sont réunis cette année dans le cadre de nos différents services :

ACHATS REGROUPÉS

- + Comité du service des achats regroupés (COSAR)
- + Comité d'utilisateurs pour la définition d'appels d'offres (ex : postes informatiques neufs pour les commissions scolaires, équipements pédagogique numériques et informatiques, licences Microsoft pour les CS, audits immobiliers pour les cégeps, etc.)

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

- + Comité pour le développement du logiciel de gestion des produits dangereux Véga

SERVICES AUX BIBLIOTHÈQUES ET RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

- + Comité d'évaluation des bases de données du regroupement des bibliothèques collégiales du Québec

- + Comité d'évaluation des bases de données de l'Association pour la promotion des services documentaires scolaires
- + Comité des pilotes, logiciel de gestion de bibliothèque Koha
- + Comité pour la mise en place d'un moteur de recherche : Elastic Search – Koha
- + Comité pour la mise en place de contenu enrichi avec BTLF pour Koha

SERVICES-CONSEILS

- + Comité pour le développement de services pour les directions des études de collèges privés
- + Comité pour l'élaboration d'un plan directeur en ressources informationnelles
- + Comité pour le développement de l'ensemble des services offerts aux collèges privés

SANTÉ ET SÉCURITÉ

- + Comité de régie de la mutuelle en santé et sécurité



COORDONNÉES

Collecto Service regroupés en éducation

BUREAU DE MONTRÉAL

500 boulevard Crémazie Est
Montréal (Québec) H2P 1E7

Téléphone : 514 384-9272

Télécopie : 514 381-2263

BUREAU DE QUÉBEC

945 avenue Newton
Québec (Québec) G1P 4M3

Téléphone : 418 877-0507

Télécopie : 418 877-1747

SITE WEB

<https://collecto.ca>

COURRIEL

info@collecto.ca

