

PAR COURRIEL

Le 10 janvier 2020

Objet : Demande d'accès à l'information
Notre dossier : 1561-01-0002

Monsieur,

Par la présente, nous vous transmettons notre réponse à votre demande d'accès que notre organisme a reçue le 13 décembre dernier visant à obtenir une copie du plan directeur en ressources informationnelles de notre organisation.

Vous trouverez, ci-joint, le plan tel que demandé. Il est à noter que quelques renseignements ont été caviardés, et ce, en vertu des articles 22 et 29 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c.A-2.1 (ci-après la Loi) qui prévoient ce qui suit :

22. Un organisme public peut refuser de communiquer un secret industriel qui lui appartient.

Il peut également refuser de communiquer un autre renseignement industriel ou un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique lui appartenant et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer un avantage appréciable à une autre personne.

Un organisme public constitué à des fins industrielles, commerciales ou de gestion financière peut aussi refuser de communiquer un tel renseignement lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité ou de révéler un projet d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds ou une stratégie d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds.

29. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode

ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

Conformément à l'article 51 de la Loi, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à cet effet.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès à l'information,



Marie-Gabrielle Boudreau, avocate
Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale

p. j. Avis de recours
 Document demandé

PLAN DIRECTEUR EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Mise en contexte

La Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement prévoit que chaque organisme doit produire et maintenir un plan directeur en ressources informationnelles (RI). Ce document de vision est en appui à la planification stratégique de l'organisme et il a pour objectif de démontrer la contribution des RI à l'atteinte des priorités stratégiques ciblées.

Mission de la STQ

La mission de la STQ consiste à assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des services et des infrastructures de transport maritime ou complémentaires de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi le développement du Québec. Pour ce faire, la STQ fournit des services de traversiers dans l'axe du fleuve Saint-Laurent, où est concentrée la majorité de la population du Québec. Ces services sont pour la plupart offerts tous les jours de l'année et, dans certains cas, 24 heures sur 24. Pour réaliser sa mission, la STQ a acquis une expertise non seulement dans l'exploitation de services de traversiers, mais également dans la gestion, la maintenance, la réparation et l'entretien d'infrastructures terrestres et maritimes.

Planification stratégique 2018-2022

La planification stratégique 2018-2022 a permis à la STQ de dégager quatre enjeux auxquels elle fera face au cours des prochaines années : la performance organisationnelle, l'expérience-client, la sécurité et le positionnement de l'organisation. Pour les besoins du présent plan directeur, les deux premiers enjeux, soit la performance organisationnelle, et l'expérience -client sont ceux qui comportent des orientations qui impliquent davantage la contribution des RI que les autres.

De l'enjeu de la performance organisationnelle, découlent l'orientation et l'objectif suivants :

- **ORIENTATION** : Assurer la performance des infrastructures et des actifs numériques;
 - **OBJECTIF** : Préserver la disponibilité et la capacité des actifs numériques nécessaires aux opérations;

La STQ doit composer avec les défis associés aux infrastructures nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Le cadre de gestion de l'administration publique comporte des mesures de contrôle et d'approbation qui ont un impact sur la réalisation des projets de mise à niveau et de renouvellement de ses infrastructures de toute nature. Aussi, le rythme rapide de transformation



des technologies numériques continuera d'exercer une pression importante sur le maintien et la mise à jour des actifs numériques de la STQ qui sont nécessaires à la réalisation constante de ses activités.

De l'enjeu de l'expérience-client, découlent l'orientation et l'objectif suivants :

- **ORIENTATION** : Faire vivre une expérience client fiable, distinctive, adaptée et innovante;
 - **OBJECTIF** : Mettre en œuvre un plan d'optimisation de l'accès aux services par l'utilisation d'outils numériques performants;

La contribution des technologies de l'information pour bonifier l'expérience des clients et des passagers est indéniable et la STQ a entrepris une démarche visant une utilisation accrue de ces technologies. L'accès à une information et un service de qualité et en temps opportun ainsi que la fluidité dans les opérations d'embarquement et de débarquement font l'objet d'une attention particulière.

De plus, dans le cadre du plan stratégique 2018-2022, la STQ a aussi choisi comme objectif, l'implantation d'une démarche d'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation et déposera un plan d'action à cet effet d'ici le 31 mars 2019. En fonction des priorités établies dans ce plan, le secteur des technologies de l'information sera assurément mis à contribution dans cette démarche.

Contribution des RI à l'atteinte des priorités stratégiques

L'équipe de la direction principale des technologies de l'information s'assure du soutien, du développement et du bon fonctionnement des systèmes et de l'équipement informationnels de la STQ.

Les effectifs en RI représentent environ 1,3% de l'effectif total de la STQ qui était à 649 personnes au 31 mars 2018. Ces effectifs sont composés de 2 analystes en informatique, de 4 techniciens, une agente de secrétariat et d'un cadre.

Du côté des actifs informationnels, que ce soit les systèmes ou les équipements de l'infrastructure technologique, la STQ demeure à l'affût des tendances et des nouvelles technologies pouvant répondre à ses besoins. En effet, elle se préoccupe constamment de demeurer à jour et prévoit des investissements sur ces éléments chaque année.

La modification des systèmes de caisses, la mise en place des alertes, les achats de titres de transports, soutenues par une stratégie marketing, sont autant d'actions qui témoignent des efforts déployés par les ressources informationnelles de la STQ.

La STQ est actuellement à adapter sa méthode de mesure de satisfaction de la clientèle pour mieux identifier les attentes des différents segments qui la composent. Cela permettra de cibler davantage les améliorations qui seront apportées aux services en ligne selon les commentaires reçus.

Le plan d'optimisation de l'accès aux services par l'utilisation d'outils numériques performants qui sera adopté pour le 31 mars 2019, visera à bonifier le service aux clients et la fluidité de l'embarquement et du débarquement.

Projets en cours et opportunités

Il y a actuellement plusieurs projets en RI qui sont en cours à la STQ. Ceux-ci visent d'une part la modernisation des infrastructures réseau, notamment par la migration vers l'infonuagique afin de permettre une disponibilité, une intégrité et une sécurité accrues ainsi qu'une diminution de la charge sur nos ressources à l'interne, et d'autres parts, l'amélioration de la performance organisationnelle et l'amélioration des services aux citoyens.

Modernisation des infrastructures et migration vers l'infonuagique :

- La migration de nos serveurs virtuels vers le « nuage » de [REDACTED] qui est membre de l'offre gouvernemental en ce qui concerne le regroupement des infrastructures;
- Le remplacement des routeurs « Open Source » par des routeur Meraki géré dans le « nuage »;
- La Migration des services de bureautique et de courriel vers la suite dans le « nuage » Office 365.

Amélioration de la performance organisationnelle :

- La mise en place d'un système de gestion de la maintenance assisté par ordinateur au service de Génie pour la gestion des infrastructures;
- La mise en place de moyens de communications pour permettre aux infrastructures et au service de Génie/maritime de monitorer et de contrôler à distance les différents équipements « automate » des installations de la STQ;
- Le remplacement du système de gestion de la paie et des ressources humaines par un système géré dans le nuage;
- La mise en place d'un outil de gestion du parc informatique centralisé (SCCM) afin de garder un inventaire et un contrôle sur les postes de travail à la STQ.

Amélioration des services aux citoyens :

- La mise en place d'une solution technologique dans les traverses payantes pour permettre aux clients d'acheter des billets en ligne et d'utiliser le compostage électronique des billets ;
- En termes d'opportunités, un projet est actuellement en évaluation afin d'offrir une plateforme facilitant la soumission d'opinion de service par le citoyen sur nos services et qui serait automatiquement acheminée aux responsables des services pour un traitement rapide de l'opinion du citoyen.

Adéquation avec les orientations du Conseil du trésor

Après avoir déjà effectué la virtualisation complète de ses services il y a plusieurs années, la STQ est en voie de compléter la migration de ses infrastructures vers le centre de données partagées de [REDACTED]. Aussi, la STQ utilise déjà l'infonuagique [REDACTED]. Ceci a pour effet de libérer une charge importante sur ses ressources et ses infrastructures. Ces actions répondent à l'orientation de regroupement des infrastructures du gouvernement.

La STQ utilise actuellement les services du CSPQ entre autres pour les éléments suivants : les ressources à contrat à l'intérieur de la DPTI, la gestion de la téléphonie cellulaire et de la téléphonie conventionnelle et pour les différents liens Internet dans nos traverses et navires. Dans le cadre de l'analyse actuellement en cours, d'autres opportunités d'externalisation sont à l'étude compte tenu du nombre restreint de ressources internes.

La STQ utilise le logiciel libre dans certains systèmes clef de l'organisation. Les logiciels libres sont toujours inclus dans les analyses coûts/bénéfices associées à ses choix technologiques en prenant en compte les coûts d'entretien et de maintenance de ce type de logiciels.

Pour l'orientation d'accroître l'utilisation des technologies pour faciliter la vie des citoyens, la STQ a justement prévu de lancer la billetterie en ligne afin de faciliter l'accès à ses services pour le citoyen. Le site web comporte plusieurs outils clefs pour les services aux citoyens tel que les alertes en temps réel via courriels ou sms, le renouvellement de laissez-passer en ligne et la réservation en ligne pour sa traverse de Matane avec une gestion de la capacité de chargement en temps réel. De plus, les horaires et les tarifs sont accessibles en tout temps sur le site web.

Pratiques en matière de gestion des risques

En matière de gestion des risques, la STQ possède une politique sur la sécurité et la gestion de l'information et des directives afférentes couvrant l'utilisation des ressources informationnelles. Elle a aussi adopté des pratiques et un cadre permettant une gestion de la continuité des services afin d'en assurer la livraison en cas de sinistre.

La migration de nos serveurs virtuels vers des infrastructures dans le nuage, dans des centres de données de niveau supérieur et équipés de redondances actives fait en sorte que nous bénéficions d'une sécurité accrue à moindre coûts compte tenu des économies d'échelle générées par l'effet de masse. La prise et l'infrastructure des « backup » font en sorte que le tout peut être redémarré à partir de n'importe quel endroit. Tous les systèmes sont accessibles via le VPN et les services de soutien et de gestion peuvent être offerts à partir de l'extérieur des bureaux. Les antivirus et autres moyens de protection pro actif sont en place et géré de manière centrale pour tous les postes de travail de la STQ.

Pratiques en matière de gestion de la performance

La multiplicité de ses modes d'exploitation, variables selon les services et les régions desservies, ainsi que le cadre de gestion de l'administration publique à l'égard des infrastructures terrestres et maritimes et des actifs numériques ont amené la STQ à mettre l'accent sur son efficacité et sa performance organisationnelle. Ceci a été identifié comme un enjeu pour le plan stratégique 2018-2022 de la STQ qui a entrepris la mise en place d'une démarche structurée d'amélioration continue. Dans cette perspective, plusieurs dossiers et processus de travail qui impliquent les ressources informationnelles seront abordés.

La STQ ayant le souci d'assurer une performance optimale des ressources à sa disposition, elle a entrepris une analyse de son mode de fonctionnement en matière de technologies de l'information. Cette analyse vise à déterminer les pistes d'amélioration possibles, notamment à l'égard des axes suivants :

Le recentrage de l'offre de services, Le modèle organisationnel, La consolidation des infrastructures et des systèmes, Les partenariats technologies/affaires et La communication. À la suite de cette analyse, des processus pourraient être modifiés, des méthodes de travail révisées et l'utilisation des ressources de même que la répartition des charges de travail pourraient être optimisées.