

PAR COURRIEL

Montréal, le 16 décembre 2019

Objet : Votre demande d'accès du 11 décembre 2019

Monsieur,

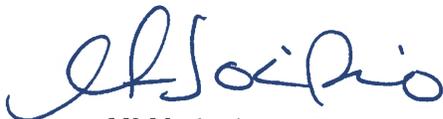
La présente fait suite à votre demande d'accès du 11 décembre 2019, dans laquelle vous nous demandez copie du plan directeur en ressources informationnelles de la Régie du logement.

Veillez trouver ci-joint une copie du document demandé.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, nous vous informons de l'existence d'un recours à la Commission d'accès à l'information pour faire réviser une décision rendue suite à une demande d'accès à l'information. Vous trouverez ci joint une note explicative à cet effet.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels,

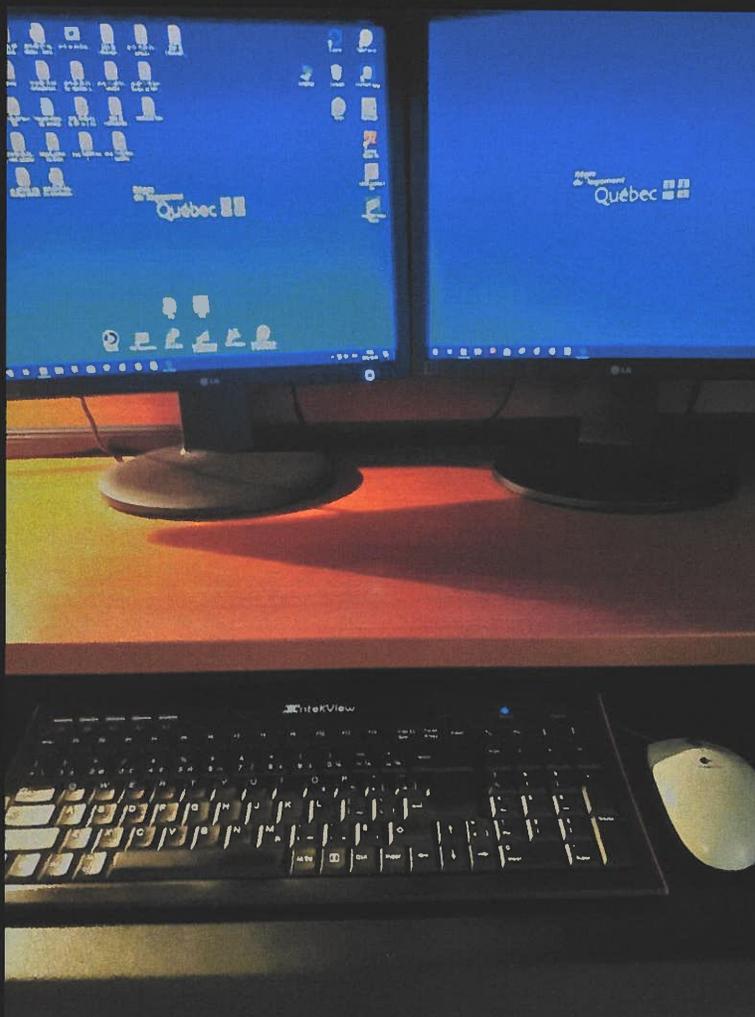


M^e Marie-Josée Persico
Directrice des affaires juridiques

p.j.



RÉGIE DU LOGEMENT



Plan directeur en ressources informationnelles
2017-2020

SOMMAIRE

Contexte d'affaire de la Régie du logement

Mission

Vision

Éléments structurants 2017-2020

Domaines d'affaires

Clientèle

Plan stratégique 2017-2020 et contribution des ressources informationnelles

Orientations en ressources informationnelles

Volet Affaires

Volet Applications

Volet Informations

Volet Sécurité

Volet Technologies

Plan d'investissement en ressources informationnelles

Gestion des risques et de la performance

Contexte d'affaire de la Régie du logement

Mission

La Régie du logement est un tribunal qui exerce une compétence exclusive en matière de bail résidentiel.

Sa mission consiste à :

- décider des demandes qui lui sont soumises;
- renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations;
- favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement;
- publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

Vision

Être reconnus pour notre efficacité et le niveau de confiance qu'on peut nous témoigner.

Éléments structurants 2017-2020

Une équipe du Vérificateur général du Québec a réalisé entre les mois d'août 2015 et avril 2016 un mandat de vérification visant l'optimisation des ressources, lequel a porté sur le traitement des demandes. Le rapport a été rendu public le 25 mai 2016.

La Régie du logement a pris acte des analyses, des constats et des recommandations du Vérificateur général du Québec contenus dans ce rapport. La Régie y a vu des opportunités et des pistes de solution pertinentes pour poursuivre les travaux de révision et d'amélioration de ses processus déjà amorcés.

En réponse à ces recommandations, la Régie du logement a élaboré un plan d'action échelonné jusqu'au 31 décembre 2018, mais pour lequel d'importants éléments ont une portée dans le plan stratégique 2017-2020, principalement en ce qui a trait aux indicateurs de gestion.

D'autres éléments structurant ont une portée sur le plan directeur en ressources informationnelles.

- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information
- Politique de mise au rôle et d'organisation des audiences, en vigueur depuis le 23 mars 2018
- Orientations en matière d'utilisation de la visioconférence pour la tenue des audiences, adoptée en mars 2018
- Entente concernant l'hébergement de SISTA et l'utilisation de l'infrastructure technologique du Tribunal administratif du travail (TAT)

Domaines d'affaires

L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Elle est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande concernant le bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 85 000 \$.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail de dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne et de la Charte de la langue française.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ainsi qu'en ce qui concerne le logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence, quelles que soient les sommes en jeu. Cette compétence, sans considération des sommes en litige, s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement, s'il est situé dans une municipalité où il n'existe aucun règlement à cet effet, aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

La conciliation

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation peut être tenue afin de leur offrir l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend. Une séance de conciliation se déroule au bureau de la Régie qui dessert le logement concerné par la demande. Le conciliateur est impartial et son rôle consiste à aider les parties à trouver une solution à leur litige.

L'entente est mise par écrit et signée par les parties. Les parties peuvent choisir de maintenir leur entente confidentielle ou demander qu'elle soit entérinée par un régisseur afin qu'elle acquière la même valeur et produise les mêmes effets qu'une décision du tribunal.

À défaut d'entente, la demande suit son cours au tribunal et est portée en audience pour être entendue par un régisseur.

Les services aux citoyens

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité qui permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par le Web, par courriel, par courrier postal ou encore en personne dans les 25 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire.

Les préposés aux renseignements peuvent informer les citoyens qui souhaitent s'adresser au tribunal à propos des recours prévus par la Loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve.

Clientèle

La clientèle est constituée de personnes physiques ou morales à qui une loi ou un règlement relevant de la Régie du logement accorde un droit ou impose une obligation en matière de logement locatif.

Plan stratégique 2017-2020 et contribution des ressources informationnelles

La préoccupation principale des citoyens à l'égard de la Régie du logement concerne les délais pour obtenir une audience, et ultimement une décision, de même que l'efficacité pour obtenir un renseignement. La Régie doit atteindre des résultats optimaux à ces égards, avec les ressources humaines, techniques et financières dont elle dispose actuellement.

En somme, l'enjeu demeure l'accroissement de la performance de la Régie du logement.

Orientation 1 Améliorer le traitement des demandes au tribunal		
Axe d'orientation	Objectifs	Contribution des RI
Délais d'attente	Maintenir les délais d'attente à des seuils optimaux	<ul style="list-style-type: none"> Entretien et amélioration de SISTA (systèmes intégrés de services pour les tribunaux administratifs) Développement de programmes d'extraction et d'exploitation de données Entretien et amélioration du système d'enregistrement des audiences Production et expédition automatisées de la correspondance (accusés de réception, avis d'audition, décisions)
Traitement de l'inventaire	Améliorer la gestion de l'inventaire des demandes en attente	
Mise au rôle	Expédier les avis d'audition à l'intérieur d'un délai optimal	
	Utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences	
Conciliation	Accroître l'utilisation du service de conciliation	<ul style="list-style-type: none"> Développement d'un tableau de bord pour la planification et le suivi des demandes en conciliation Développement de lettres-types expédiées aux parties Amélioration de la section du portail Web consacrée au service de conciliation

Orientation 1		
Améliorer le traitement des demandes au tribunal		
Axe d'orientation	Objectifs	Contribution des RI
Visioconférence	Améliorer le déroulement des audiences en visioconférence	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction d'un guide d'optimisation des audiences tenues en visioconférence • Déploiement de nouvelles installations de visioconférence dans les villes où siège la Régie du logement (Saguenay, Matane, Sainte-Anne-des-Monts) • Amélioration de la section du portail Web consacrée aux audiences en visioconférence

Orientation 2		
Accroître la formation et le perfectionnement des employés		
Axe d'orientation	Objectifs	Contribution des RI
Gestion de l'expertise et des compétences	Améliorer la qualité de traitement des demandes	<ul style="list-style-type: none"> • Développement d'un manuel de processus opérationnels mis en ligne dans le portail intranet
	Élaborer une vision intégrée du développement des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien du Service des ressources informationnelles dans la mise en place par la Direction générale des ressources humaines et du développement organisationnel d'un plan de formation et d'un plan de développement des compétences

Orientations en ressources informationnelles

Volet	Orientation et principes	Cibles stratégiques
Affaires	<ul style="list-style-type: none"> • Accroissement de la performance organisationnelle • Amélioration de la qualité de traitement des demandes • Mise en place de produits et services selon les besoins identifiés dans le plan stratégique 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer au développement des savoirs et des compétences des ressources internes. • Renforcer la capacité interne à gérer les projets d'entretien et de développement.
Applications	<ul style="list-style-type: none"> • Modernisation et optimisation des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la valeur ajoutée des solutions et de leur intégration optimale. • Viser des solutions simples, pérennes et sécuritaires tout en s'assurant de disposer des compétences internes pour les entretenir et les supporter. • Accompagner adéquatement les utilisateurs dans l'appropriation et la maîtrise des solutions implantées.
Informations	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de la qualité de traitement des demandes • Utilisation optimale des technologies de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer à l'interne l'accessibilité et la convivialité des informations qui soutiennent la performance organisationnelle. • Accroître la fluidité, la fiabilité et la sécurité en matière de circulation des informations reliées aux dossiers judiciaires, peu importe le support utilisé. • Contribuer aux travaux de recherche visant l'exploitation des données contenues dans les décisions du tribunal à des fins d'information et d'adjudication (ex. : JusticeBot, aide à la citation)

Volet	Orientation et principes	Cibles stratégiques
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien des domaines d'affaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et mettre en œuvre les processus de gestion des risques, de gestion des incidents et de crises. • Compléter l'architecture cible de sécurité de l'information. • Identifier les actifs critiques et mettre en place les mesures de sécurité associées. • Collaborer à la mise en place d'un plan de continuité des affaires. • Déclarer les incidents et risques de sécurité de l'information à portée gouvernementale. • Participer activement aux activités gouvernementales de concertation au « réseau d'alerte ».
Technologies	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat avec le TAT et le CSPQ • Utilisation de l'infonuagique • Arrimage optimale des technologies 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir des services bureautiques répondant aux besoins. • Identifier et atténuer les risques liés aux infrastructures désuètes. • Introduire les technologies au début de leur cycle de vie et prévoir les ressources pour leur migration. • S'approprier la gestion de l'environnement applicatif : inventaire, surveillance, licences, gestion de la capacité, robustesse, évolution, relève. • Utiliser l'infonuagique lorsque judicieuse. • Favoriser les technologies Web.

Plan d'investissement en ressources informationnelles

PROJET		2017-2018 Trimestres				2018-2019 Trimestres				2019-2020 Trimestres			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Médiation en ligne													
Audit de sécurité	✓												
Tableau de bord pour la conciliation	✓												
Migration vers Outlook dans l'infonuagique	✓												
Déploiement des équipements de visioconférence pour la tenue des audiences	▶												
Suite Office dans l'infonuagique	↑												
Tests d'intrusion	↑												
SISTA-Conversion des fichiers TIF en fichiers PDF ¹	↑												
Intranet-Manuel de processus opérationnel	↑												
Remplacement du système de gestion documentaire (Documentik)	↑												
Remplacement de l'application Cognos pour l'exploitation des données de gestion													
Signature électronique pour les décisions													
Plate-forme Web pour la disponibilité des parties													
Tableau de bord en temps réel													
Refonte du portail intranet – Migration des applications en .net													
Téléphonie IP													

¹ Projet 18-P1 dans le portefeuille de projets

!	Nouvelle opportunité
	Étude d'opportunité
↑	Planification
▶	Projet en cours
✓	Terminé
	Avant-projet
	Planification
	Autorisation – Dirigeant d'organisme
	Autorisation – Conseil du trésor
	Exécution

Gestion des risques et de la performance**Gestion des risques en sécurité de l'information****Réalisé**

- Sensibilisation des employés au respect des exigences en matière d'éthique, de déontologie, de confidentialité et de sécurité de l'information : campagne réalisée annuellement
- Audit de sécurité externe : rapport final transmis en avril 2017

À venir ou en cours de réalisation

- Audit de conformité aux normes PCI-DSS : en cours de réalisation
- Tests d'intrusion : prévus au 4^e trimestre de 2018-2019
- Directive sur l'attribution, utilisation et sécurité des appareils de télécommunications (terminaux sans fil, cellulaires et autres) : mise à jour prévue en 2019
Cette directive a pour objectifs d'établir les critères et la procédure d'attribution de ce type d'appareil ; de préciser les responsabilités des gestionnaires dans l'octroi et le suivi de la consommation associée à ce type d'appareil ; de doter la RDL de règles de suivi et de reddition de compte approprié ; de doter l'utilisateur d'un terminal sans fil d'un cadre lui permettant d'assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels, confidentiels et stratégiques qui transitent par son appareil ou qui y sont emmagasinés.
- Directive sur la sécurité physique des ordinateurs portables : mise à jour prévue en 2019.

Gestion des risques en ressources informationnelles

Réalisé

- Plan de mesure d'urgence
- Plan en cas de pénurie de personnel

À venir ou en cours de réalisation

- Politique de sécurité de l'information : mise à jour en cours
 Cette politique expose les principes directeurs, objectifs et les énoncés de politique constituant la vision stratégique de la sécurité de l'information à la RDL ainsi que les principaux rôles et responsabilités en cette matière.
- Cadre de gestion de la sécurité de l'information : mise à jour en cours
 Le présent cadre vient est un complément à la politique de sécurité de l'information et vise à renforcer la gouvernance de la sécurité de l'information par la mise en place d'une structure organisationnelle de la sécurité de l'information et la définition des rôles et responsabilités à tous les niveaux de la Régie du logement.
- Collecte, utilisation, conservation et destruction des informations confidentielles : mise à jour prévue en 2019
 Cette directive vise tous les documents et renseignements détenus par la RDL. Tous les membres du personnel de la Régie doivent s'y conformer.
- Perte ou vol de renseignements personnels : mise à jour prévue en 2019
 Cette directive définit le cadre opérationnel à suivre au sein de la Régie du logement lorsqu'une perte ou un vol de renseignements personnels est constaté afin de limiter les préjudices et dommages pouvant résulter de la perte ou du vol de renseignements personnels.
- Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques, d'internet, d'intranet et du courrier électronique à la régie du logement : mise à jour prévue en 2019
 Cette politique a principalement pour objectif de servir de cadre de référence en matière de protection des renseignements personnels, notamment en ce qui a trait au contrôle de l'usage que font les employés des réseaux électroniques.
- Politique cadre sur la protection des renseignements personnels : mise à jour prévue en 2019
 Cette politique a principalement pour objectifs d'assurer la confidentialité de l'information, lorsque requis, et l'accessibilité aux actifs informationnels limitée aux seules personnes habilitées dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et d'assurer l'intégrité des actifs informationnels.

Gestion des risques en ressources informationnelles

- Plan de continuité des affaires : en cours de réalisation

Gestion de la performance en ressources informationnelles**Satisfaction des utilisateurs internes et externes**

Facteurs considérés

- Utilisation des services offerts à l'interne et réponse aux besoins (ex. services bureautiques)
- Utilisation des systèmes informatiques
- Relation de confiance
- Appréciation de l'expérience utilisateur

Méthode d'évaluation

- Revue d'itération et bilan de projet
- Entretiens réguliers avec les utilisateurs internes
- Mise en place de mécanismes d'évaluation du niveau de satisfaction des utilisateurs lors de la mise en place de nouveaux systèmes accessibles à la clientèle
- Comité de pilotage

Performance des équipes en RI

Cet indicateur vise à mesurer l'efficacité et l'efficience des méthodes de travail des équipes RI.

Facteurs considérés

- Maintien de l'environnement collaboratif
- Respect de la planification
- Respect des coûts, de l'échéance et de la portée des projets
- Agilité dans le remaniement de la planification lors de l'ajout de nouveaux besoins en cours d'exercice

Méthode d'évaluation

- Revue d'itération (en mode projet)
- Rencontre régulière (en mode continuité)
- Évaluation du rendement des employés

Utilisation des ressources en RI

Cet indicateur vise à mesurer la capacité de l'organisation à assurer une saine gestion des ressources financières et humaines octroyées en RI.

Gestion de la performance en ressources informationnelles

Facteurs considérés

- Respect de la programmation annuelle RI
- Rôles stratégiques assurés par des ressources internes
- Révision des ressources et services consommés

Méthode d'évaluation

- Suivi mensuel de l'utilisation des budgets RI
- Suivi des coûts et des efforts dans les projets
- Maintien d'une gestion de la planification de la main-d'oeuvre en RI (GPMO)

État de santé technologique

Cet indicateur vise à mesurer le niveau de désuétude technologique à la Régie du logement.

Facteurs considérés

- Niveau de désuétude des services technologiques et bureautiques
- Optimisation des services utilisés (ex. Infonuagique)

Méthode d'évaluation

- Veille technologique
- Registre des actifs informationnels
- Feuille de route des infrastructures technologiques fournie par le CSPQ