

Québec, le 8 janvier 2020

Par courriel: 

Monsieur 

OBJET : Demande d'accès à l'information Nd : 200-177-12

Monsieur,

Le 11 décembre 2019, nous accusions réception de votre correspondance datée du 11 décembre 2019 reçue par courriel à nos bureaux le même jour. Ce courriel consiste en une demande d'accès faite en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (la « Loi »), et se libelle essentiellement comme suit :

«En vertu de l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics, j'aimerais obtenir une copie du plan directeur en ressources informationnelles de votre organisation..»

Le 31 décembre 2019, nous prolongions de dix jours le délai pour répondre à votre demande. Veuillez trouver ci-joint le « Plan directeur en ressources informationnelles de RECYC-QUÉBEC ».

Espérant le tout conforme, recevez monsieur l'expression de nos salutations les plus respectueuses.

La responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* pour RECYC-QUÉBEC,



M^e Simon Goulet pour
M^e Stéphanie Nadeau
Directrice Secrétariat général et Services juridiques

Avis de recours (art. 97, 101)

Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit et elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec
Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
Tél. : 418 528-7741
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télé. : 418 529-3102

Montréal
Bureau 501
480, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2Y 3Y7
Tél. : 514 873-4196
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télé. : 514 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites à un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres textes de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit explicitement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

Québec
300, rue Saint-Paul, bur. 411
Québec (Québec) G1K 7R1
Téléphone : 418 643-0394
Télécopieur : 418 643-6507
www.recyc-quebec.gouv.qc.ca

Montréal
141, avenue du Président Kennedy, 8^e étage
Montréal (Québec) H2X 1Y4
Téléphone : 514 352-5002
Télécopieur : 514 873-6542



31 DÉCEMBRE
2018

Plan directeur en ressources informationnelles

Marie-Joëlle Rivard, Directrice
Gestion de la conformité

RECYC-QUÉBEC
Québec 

La vision de la contribution des ressources informationnelles

Le plan directeur des ressources informationnelles est aligné sur le plan stratégique 2017-2020 de RECYC-QUÉBEC (la Société).

VISION DE LA SOCIÉTÉ

Devenir un partenaire déterminant d'un Québec sans gaspillage.

MISSION DE LA SOCIÉTÉ

Amener le Québec à réduire, réutiliser, recycler et valoriser les matières résiduelles dans une perspective d'économie circulaire et de lutte contre les changements climatiques.

MANDATS DE LA SOCIÉTÉ

Promouvoir, développer et favoriser la réduction, le réemploi, la récupération et le recyclage de contenants, d'emballages, de matières ou de produits ainsi que leur valorisation dans une perspective de conservation des ressources.



La vision de la contribution des ressources informationnelles (suite)

La Direction de la Gestion de la conformité est responsable du service des technologies de l'information (TI)

MISSION DES TI

Assurer le suivi des opérations informatiques, le soutien aux usagers et l'évolution de l'environnement informatique.

MANDATS DES TI

L'équipe TI gère tout le matériel informatique de la Société, soutient l'ensemble de ses systèmes et applications informatiques et collabore de façon active à leur développement. Elle offre aussi un soutien technique à tous les employés.



La vision de la contribution des ressources informationnelles (suite)

La vision de la contribution des ressources informationnelles est la suivante :

Soutenir le plan stratégique de la Société, ses activités opérationnelles et administratives, par le déploiement de ressources informationnelles (infrastructure réseautique, bureautique, télécommunications, projets, etc.) performantes et sécuritaires

Le volet sécurité est partie prenante de notre vision :

Assurer la sécurité de l'information de la Société au niveau de la disponibilité, de l'intégrité, de la traçabilité et de la confidentialité de l'information

- **Protection des actifs informationnels critiques (pare-feu, antivirus, blocage de fichiers et d'applications, évaluation des vulnérabilités, gestion des mises à jour, surveillance et gestion des alertes, etc)**
- **Processus en place de gestion des risques associé au cycle de vie de l'information**



Les opportunités de projets

Les projets de la Société contribuent à améliorer les solutions existantes et permettent de transformer les services pour les citoyens et les partenaires. Voici quelques exemples de projets de la Société, terminés ou en cours:

Projets terminés

- Virtualisation des postes de travail : La totalité des postes de travail destinés aux utilisateurs de la Société sont virtuels. La virtualisation est un standard de l'industrie pour la flexibilité, les possibilités, la redondance et la disponibilité des services qu'elle offre.
- Calculateur GES (gaz à effet de serre) : Le calculateur permet de comparer les émissions de GES de deux scénarios. C'est un outil d'aide à la décision qui permet d'identifier, sur la base de probabilités, le scénario de traitement à privilégier en termes de GES. Les résultats du calculateur sont utilisés à l'interne et dans nos discussions avec nos partenaires (ex : ministères) afin de démontrer les impacts potentiels d'émissions de GES.



Les opportunités de projets (suite)

Projets en cours

- Portail Ici On Recycle (IOR): Un portail web répondant au programme ICI ON RECYCLE ! 2.0 a été développé. La nouvelle version du programme vise à amener les industries, commerces et institutions (ICI) encore plus loin dans leurs processus de gestion de leurs matières résiduelles et à structurer davantage leur démarche en leur fournissant des outils pratiques en plus d'un accompagnement accru.
- Application mobile : L'application mobile permet à la Société d'être à l'avant plan pour diffuser toutes les ressources disponibles pour la gestion des matières résiduelles, par un accès rapide à l'ensemble des citoyens sur tous les points de récupération au Québec des matières à recycler en fin de vie utile. L'objectif sous-jacent vise à encourager les comportements des citoyens à poser des gestes dans le sens de la réduction, du réemploi, de la réduction du gaspillage des matières, en lien avec la stratégie comportementale citoyenne.



Les opportunités de projets (suite)

- Logiciel - gestion des pneus hors d'usage : Ce projet consiste à mettre à jour la solution informatique utilisée pour la gestion des pneus hors d'usage. À terme, l'application permettra, entre autres, de centraliser, consolider et rendre accessible le partage d'information sur les détaillants entre les transporteurs et la Société; de permettre la saisie des transactions auprès des transporteurs et des recycleurs; de rendre les informations disponibles afin de diminuer au minimum les besoins de ressources internes aux fins de saisie ou de vérification; de faciliter les processus de réclamations; de permettre de détecter des anomalies lors des vérifications et d'apporter, en amont, les ajustements appropriés. Un module de gestion de plaintes sera ajouté.
- Logiciel comptable : L'implantation d'un nouveau logiciel comptable afin de remplacer le logiciel actuel ACCPAC, permettra l'obtention de rapports de suivi budgétaire en temps opportun, ce qui optimisera la prise de décisions financières ainsi que la reddition de comptes de la Société.



L'adéquation de la vision avec les orientations et les directives

L'adéquation de la vision des ressources informationnelles sera démontrée en deux étapes distinctes.

Dans un premier temps, nous démontrerons comment les ressources informationnelles contribuent à des objectifs spécifiques du plan stratégique 2017-2020 de la Société.

Plusieurs des projets présentés dans les pages suivantes ont été détaillés à la section précédente.



L'adéquation de la vision avec les orientations stratégiques

ORIENTATION 1	OBJECTIFS	MOYENS	CONTRIBUTION RI
Favoriser l'atteinte des objectifs gouvernementaux quant à la réduction de l'élimination des matières organiques	1.1 Augmenter la desserte de collecte des matières organiques	Implanter et/ou optimiser un outil de calcul afin de préciser les matières organiques dans la collecte sélective	Achat ou développement d'un outil de calcul, soutien technique
	1.2 Favoriser l'acceptabilité sociale du tri à la source	-	-
	1.3 Développer des débouchés pour les composts, digestats et autres matières résiduelles fertilisantes (MRF)	-	-
	1.4 Réduire le gaspillage alimentaire	Soutenir le développement de méthodologies de mesure du gaspillage alimentaire	Achat ou développement d'un outil de collecte (ex : portail), soutien technique



L'adéquation de la vision avec les orientations stratégiques (suite)

ORIENTATION 2	OBJECTIFS	MOYENS	CONTRIBUTION RI
Soutenir les industries, commerces et institutions (ICI) dans leur gestion des matières résiduelles (GMR)	2.1 Stimuler l'adoption de pratiques de réduction à la source et de réemploi	-	-
	2.2 Augmenter le recyclage des matières organiques	Explorer un projet de compensation de matières organiques auprès des grands marchés d'alimentation	Utilisation du logiciel SAS-ABM, acquis par la Société pour le régime de compensation de la collecte sélective, pour le calcul de la compensation des matières organiques, soutien technique



L'adéquation de la vision avec les orientations stratégiques (suite)

ORIENTATION 2	OBJECTIFS	MOYENS	CONTRIBUTION RI
Soutenir les industries, commerces et institutions (ICI) dans leur gestion des matières résiduelles (GMR)	2.3 Augmenter la récupération des matières recyclables	<ul style="list-style-type: none"> -Appuyer les ICI dans l'optimisation de leur GMR, par une meilleure synergie régionale ou par secteur -Fournir l'information aux opérations pour anticiper et prévenir les crises 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement du Portail IOR+ -Soutien au développement d'outil de tableaux de bord contenant des données d'indice de santé des matières
	2.4 Augmenter la récupération des matériaux de CRD	-	-



L'adéquation de la vision avec les orientations stratégiques (suite)

ORIENTATION 3	OBJECTIFS	MOYENS	CONTRIBUTION RI
Optimiser le recyclage de contenants de boissons en fin de vie	3.1 Augmenter le taux de récupération émanant du système de consigne	Contribuer à la mise en œuvre des systèmes de consigne et de collecte sélective modernisés	Développement d'un nouveau logiciel pour la consigne
	3.2 Augmenter le taux de recyclage AU QUÉBEC des contenants consignés récupérés	-	-



L'adéquation de la vision avec les orientations stratégiques (suite)

ORIENTATION 4	OBJECTIFS	MOYENS	CONTRIBUTION RI
Devenir LA référence en GMR pour les citoyens, les ICI, les municipalités, les médias et l'appareil gouvernemental en général	4.1 Offrir des services à valeurs ajoutées pour les citoyens et les ICI	-Offrir aux ICI un support pour le calcul de leur GES -Moderniser le système de récupération des pneus	-Calculateur gaz à effet de serre -Logiciel des gestion des pneus hors d'usage
	4.2 Offrir des services à valeurs ajoutées pour les municipalités et les ministères et organismes	Offrir des informations stratégiques provenant des bases de données de RQ (développement de l'intelligence d'affaires)	Achat et/ou développement d'outils d'intelligence d'affaires, soutien technique
	4.3 Offrir des services à valeur ajoutée pour les médias	-	-



L'adéquation de la vision avec les orientations stratégiques (suite)

ORIENTATION 5	OBJECTIFS	MOYENS	CONTRIBUTION RI
Optimiser la visibilité de RECYC-QUÉBEC	5.1 Augmenter le taux de notoriété de RECYC-QUÉBEC auprès des citoyens et des ICI	-Déployer le programme ICI on recycle bonifié -Élaborer une structure financière pour les projets de communication	-Développement du Portail IOR + -Nouveau logiciel comptable
	5.2 Augmenter le taux de notoriété de RECYC-QUÉBEC auprès des municipalités et des ministères et organismes	-	-



L'adéquation de la vision avec les directives

La Société a une Politique des sécurité de l'information, qui a été mise à jour en avril 2018, et entérinée par son Conseil d'administration.

De cette politique découle plusieurs directives, qui sont accessibles et communiquées à l'ensemble des employés :

- Directive de sécurité informatique;
- Directive informatique sur le chiffrement acceptable;
- Directive informatique sur les médias amovibles;
- Directive informatique des mots de passe;
- Directive sur les modifications des applications de production;
- Directive sur la gestion des incidents informatiques;
- Directive sur l'utilisation du courrier électronique;
- Directive sur l'utilisation de l'Internet;
- Directive sur l'utilisation d'un téléphone intelligent.

L'ensemble de ces directives viennent appuyer l'axe sécurité de notre vision.



Gestion des risques

Nous déclarons les risques à portée gouvernementale (RPG) à chaque année, tel qu'exigé par le Secrétariat du Conseil du Trésor. La dernière déclaration a été soumise en mai 2018.

Les RPG sont des risques susceptibles de porter atteinte à la sécurité de l'information.

Pour chacun des risques, nous avons fourni une description ainsi que les mesures de mitigation en place. Ces risques sont présentés aux pages suivantes.

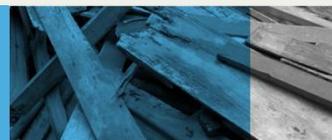
Nous avons également identifié et coté les principaux risques inhérents de la Société. Ces risques, par ordre de priorité, font ensuite partie intégrante de notre plan triennal d'audit interne.

Un rapport d'audit interne sur la cyber sécurité a été réalisé en août 2017. Aucun des risques identifiés n'a été classé comme majeur.



Gestion des risques (suite)

RPG 1	Description	Mesures d'atténuation
<p>Attaque de déni de service et intrusion dans les services gouvernementaux suite à une cyberattaque</p>	<p>La Société héberge plusieurs portails informatiques assurant la fonctionnalité des programmes opérationnels. Ces portails sont accessibles pour les partenaires comme les municipalités. Certains portails sont plus vulnérables aux cyberattaques visant à mettre le portail hors service. Le réseau informatique de la Société constituant une porte d'entrée du réseau du MDDELCC, si quelqu'un arrive à pénétrer le réseau de la Société il sera en mesure de s'introduire dans le réseau du gouvernement via celui du MDDELCC.</p>	<p>Surveillance accrue des applications, audit de sécurité sur les nouveaux portails par une firme externe, système de sécurité reconnu parmi les plus performants du marché (pare-feu + antivirus)</p>



Gestion des risques (suite)

RPG 2	Description	Mesures d'atténuation
Atteinte à la confidentialité des données	La Société doit s'assurer de mettre en place les politiques, procédures et mécanismes permettant la sécurisation de l'infrastructure technologique, afin d'encadrer et de sécuriser l'accès aux données confidentielles. Des accès non autorisés dans les systèmes et les applications et des vols de matériel, autant à l'interne qu'à l'externe, pourrait mettre en péril la confidentialité des données.	Politique de sécurité informatique (mise à jour en avril 2018), directives (mots de passe, utilisation d'un téléphone intelligent, utilisation du courrier électronique, média amovible, chiffrement acceptable, utilisation d'Internet), principes d'application des droits d'accès physiques et logiques, utilisation de l'annuaire d'entreprise.



Gestion des risques (suite)

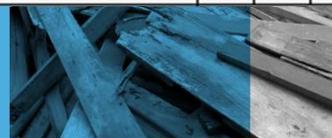
RPG 3	Description	Mesures d'atténuation
Pannes du réseau informatique	Des arrêts non planifiés des systèmes informatiques affectent la disponibilité, la continuité et l'intégrité des données de la Société. Des pannes des réseaux, tels que WiFi, réseau filaire, switchs, salle des serveurs, etc., peuvent survenir et affecter la continuité des services.	Plan de relève informatique en cours, monitoring en continu des pannes de réseau, processus de résolution des pannes en place, équipements en redondance, procédure de back-up quotidiens



Gestion des risques (suite)

Principaux risques inhérents identifiés et établissement des priorités

Risques retenus	N° du risque	Description du risque inhérent	Risques			
			Stratégiques	Opérationnels	De conformité	Financiers
✓	1	Qualité du service à la clientèle	✓	✓	✓	✓
✓	2	Risques liés à la réputation	✓	✓	✓	✓
✓	3	Risques liés au financement des activités et au manque de ressources financières ayant une incidence sur la continuité de l'exploitation	✓	✓		✓
✓	4	Mauvaise gestion des connaissances et des données	✓	✓		✓
✓	5	Mauvaise gestion des programmes	✓	✓		
✓	6	Gouvernance inadéquate (interne)	✓		✓	
✓	7	Planification stratégique inadéquate	✓	✓	✓	✓
✓	8	Risques liés au rôle de fiduciaire		✓	✓	
✓	9	Risques liés au manque d'expertise et de compétences	✓	✓	✓	✓
✓	10	Risques liés à la gestion des technologies de l'information		✓	✓	
	11	Risques liés à la politique, aux lois et règlements			✓	
	12	Gestion de projets (portée, calendrier et coûts)	✓	✓	✓	✓
	13	Laxisme au niveau des contrôles des programmes laisse place à des abus de la part des intervenants et des partenaires		✓	✓	
	14	Informations financières non conformes ou erronées			✓	✓
	15	Mauvaise affectation des ressources (expertise, heures et affectation des projets)		✓		✓
	16	Gouvernance inadéquate (externe)	✓		✓	



Gestion des risques (suite)

Principaux risques inhérents identifiés et établissement des priorités

Risques retenus	N° du risque	Description du risque inhérent	Risques			
			Stratégiques	Opérationnels	De conformité	Financiers
	17	Risques liés à la gestion des contrats			✓	✓
	18	Risques liés aux approvisionnements			✓	✓
	19	Situations conflictuelles avec les employés et le syndicat		✓	✓	✓
	20	Baisse au niveau de la qualité du soutien aux utilisateurs	✓	✓	✓	
	21	Risques liés à la santé et à la sécurité des lieux et des personnes		✓	✓	
	22	Utilisation de nouvelles technologies et de nouvelles plateformes		✓	✓	
	23	Entretien, maintien et évolution des applications		✓	✓	
	24	Risques de fraude en général				✓
	25	Interruption des affaires		✓		✓
	26	Couvertures d'assurance inadéquates		✓	✓	✓



Gestion de la performance

La Société utilise des indicateurs compris dans les quatre catégories suivantes pour la reddition de comptes à son comité de gestion et à son Conseil d'administration :

QUALITÉ DES INTRANTS

Ressources :
-humaines
-financières
-matérielles
-informationnelles

QUALITÉ DES ACTIVITÉS

-Mise en œuvre
Temps

QUALITÉ DES EXTRANTS

-Quantité
-Couverture

QUALITÉ PERÇUE PAR LE CITOYEN

-Économique
-Environnemental
Social
-Bénéfices financiers
-Perception

Gestion de la performance (suite)

Voici quelques indicateurs que nous tenons à jour pour la reddition de comptes :

- Taux de recyclage des matières organiques du secteur municipal
- Taux d'adoption de mesures de réduction à la source et de réemploi
- Taux de satisfaction / recommandation
- Taux de notoriété
- Nombre de sites desservis par la collecte
- Nombre de pneus ramassés (EPA) chez les détaillants
- Pourcentage de projets acceptés vs projets reçus
- Nombre d'utilisateurs actifs pour l'application mobile
- Nombre de billets ouverts et fermés en 48h au centre d'assistance TI

