

PLAN DIRECTEUR RI Décembre 2018

Tribunal administratif
du Québec

IMPARTIALITÉ

ENGAGEMENT

RESPECT

COMPÉTENCE

INDÉPENDANCE



Table des matières

MISSION DU TRIBUNAL	4
1. VISION DE LA CONTRIBUTION DES RI.....	5
2. LES OPPORTUNITÉS DE PROJETS.....	6
3. ADÉQUATION DE LA VISION AVEC LES ORIENTATIONS ET LES DIRECTIVES GOUVERNEMENTALES.....	8
4. GESTION DES RISQUES	10
5. GESTION DE LA PERFORMANCE.....	11

MISSION DU TRIBUNAL

Le Tribunal offre une justice administrative spécialisée et accessible. Il décide avec qualité, cohérence et célérité des litiges entre un citoyen et une administration publique en affaires sociales, immobilières, économiques, en territoire et environnement et en santé mentale. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

1. VISION DE LA CONTRIBUTION DES RI

Mentionnons d'entrée de jeu que le Plan directeur RI du Tribunal est principalement consacré à la réalisation des objectifs du plan stratégique 2018-2022. Les ressources informationnelles contribueront de façon importante dans la réponse aux grands enjeux de justice administrative identifiés que sont : l'accessibilité à la justice, la modernisation de la justice et la confiance du public envers l'institution.

Outre les enjeux stratégiques, le Tribunal consacre également des ressources pour assurer le bon fonctionnement et la pérennité de ses actifs informationnels.

Bénéficiant d'un personnel qualifié et diversifié, le Tribunal est maître d'œuvre de toutes les réalisations RI prévues au plan, et ce, dans tous les volets tels que la gestion de projet, l'analyse de processus, le développement de solutions ainsi que la mise en place et l'entretien de l'environnement technologique. Des ressources externes viendront compléter les équipes en place de façon ponctuelle. De plus, les services du CSPQ seront considérés en fonction des opportunités.

Ayant entrepris un virage technologique lors du plan stratégique précédent, le Tribunal s'est fixé des objectifs et des échéanciers clairs pour le présent plan stratégique. Ceux-ci verront à consolider la contribution des RI dans la réalisation de sa mission et l'atteinte de ses orientations stratégiques :

1.1 Optimiser la performance du Tribunal

Afin de poursuivre les efforts d'optimisation et de modernisation des processus et des outils de travail, le Tribunal s'est fixé plusieurs cibles qui visent à transformer ses processus et son environnement de travail par le numérique, à bonifier ses actifs RI et en accroître leurs utilisations dans la réalisation de sa mission.

Les ressources informationnelles seront également mises à contribution afin d'assurer la fiabilité des données utilisées pour la production des indicateurs de suivi de la performance. Ces indicateurs seront à la base des efforts visant à optimiser les délais de traitement des dossiers.

1.2 Faciliter l'accès aux services du Tribunal

Afin de faciliter l'accès des services offerts aux parties et à leurs représentants, le Tribunal vise l'intégration de services en ligne sécurisés à ses systèmes de mission.

2. LES OPPORTUNITÉS DE PROJETS

- **Numérisation des dossiers**

Étendre la portée du dossier numérique à toutes les matières traitées par le Tribunal permet de transmettre plus rapidement et de façon sécuritaire les dossiers aux juges, tout en diminuant les coûts de manipulation, d'impression et de manutention des documents. Des économies sont également possibles pour les ministères et organismes impliqués dans les recours déposés par les citoyens et qui concluent une entente avec le Tribunal pour transmettre les dossiers administratifs de façon électronique.

- **Procès-verbaux électroniques**

Étendre la portée du procès-verbal électronique à toutes les matières du Tribunal permet aux juges de saisir les informations à consigner aux procès-verbaux et, selon les situations, à les remettre aux parties concernées séance tenante. Leur production sous format numérique en facilite la lecture et réduit les délais de transmission aux intervenants concernés ainsi que pour le dépôt aux dossiers du Tribunal. Ce projet implique l'utilisation des services de certification du Ministère de la Justice pour la signature numérique par les juges administratifs.

- **Signature numérique des décisions**

Considérant que la plupart des recours devant le Tribunal sont entendus par une formation (plus d'un juge administratif), intégrer la signature numérique aux décisions améliore la collaboration entre les juges administratifs dans le processus de signature des décisions, d'autant plus qu'ils sont la plupart du temps éloignés l'un de l'autre pour tenir des audiences à travers le Québec. La signature numérique des décisions diminue les risques et les délais opérationnels associés à la manipulation et la manutention des versions papier. Ce projet implique l'utilisation des services de certification du Ministère de la Justice pour la signature numérique par les juges administratifs.

- **Modernisation**

Un grand chantier de modernisation a été amorcé et se poursuivra pour la durée du présent plan directeur. Des travaux sont présentement en cours afin de définir une cible d'affaires et technologique visant à ce que le Tribunal soit une organisation moderne et optimale, autant dans ses outils de travail que dans ses façons de faire. Un ensemble de projets d'investissements seront mis en œuvre à compter de 2020 pour soutenir les cibles déterminées qui viendront bonifier le Plan directeur RI au cours des prochaines années.

- **Nouveaux services intégrés à la prestation électronique de services**

L'évaluation à des fins formatives a été déployée en ligne en 2018-2019 afin de permettre aux représentants des parties de remplir électroniquement un questionnaire d'évaluation du déroulement d'une audience. Cette façon de faire permet d'accroître le taux de réponse et de simplifier le processus de transmission et de réception des questionnaires.

Les citoyens pourront également déposer leur requête introductive d'instance par voie électronique. D'autres services seront déployés dans les années suivantes et seront identifiés dans le cadre des travaux de modernisation.

- **Optimisation de processus et/ou outils de travail**

Au cours de la mise en œuvre de son plan stratégique, le Tribunal veillera à l'amélioration continue de ses processus et de ses outils de travail pour augmenter sa performance. La liste suivante démontre l'implication des ressources informationnelles dans différents projets de nature et d'envergure variées au sein de l'organisation, lesquels permettront d'améliorer les processus par les RI :

- Le rajeunissement du système téléphonique et du parc bureautique;
- L'environnement de travail technologique dans les lieux d'audience;
- La mise en place d'un système de télécopie numérique;
- L'automatisation des envois de correspondances;
- La reconnaissance vocale dans la rédaction des décisions.

3. ADÉQUATION DE LA VISION AVEC LES ORIENTATIONS ET LES DIRECTIVES GOUVERNEMENTALES

Le Tribunal se fait un devoir de respecter les orientations et les directives gouvernementales en matière de ressources informationnelles, et ce, non seulement dans ses projets, mais également dans la gestion récurrente de ses activités.

Outre la production des livrables en lien avec la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles*, le Tribunal respecte et applique différentes directives émises par le SCT, notamment :

- Standards sur l'accessibilité des sites web (SGQRI 008);
- Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale;
- Orientations en infonuagiques;

En plus de ces directives, le Tribunal respecte également le cadre légal et réglementaire en matière de gestion contractuelle afin de s'assurer que les contrats soient octroyés selon les règles établies. Tous les contrats sont systématiquement autorisés et validés par la responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC).

Depuis plus de deux (2) ans, le Tribunal considère l'infonuagique comme option dans ses analyses, et ce, autant pour les services d'infrastructure que pour le développement de systèmes. Jusqu'à maintenant, un service a été migré à 100% dans l'infonuagique (billetterie du centre de support). Comme mentionné dans les sections précédentes, le portefeuille de projets établis pour la modernisation du Tribunal apportera davantage de possibilités pour ce volet.

Le Tribunal tente également de recourir le plus possible aux services du CSPQ. Celui-ci héberge présentement le site web du Tribunal, fournit les services de numérisation, achemine diverses communications papier aux clientèles, fournit la plate-forme d'échange de fichier sécurisée avec différents ministères et organismes et permet l'accès au réseau intégré de télécommunication multimédia gouvernementale (RITM). Des initiatives sont en cours afin d'évaluer la possibilité de recourir aux services du CSPQ pour la gestion de toutes les bornes Internet sans-fil pour les bureaux de Québec et Montréal. Des rencontres seront également initiées au cours des prochains mois avec le CSPQ afin d'évaluer la possibilité de transférer le centre de traitement du Tribunal.

En plus des services du CSPQ, le Tribunal répond aux volontés gouvernementales visant le partage entre les organisations. En effet, les services du Ministère de la Justice sont utilisés concernant les certificats de signature numérique et des discussions sont en cours avec ce même ministère pour l'utilisation de leur infrastructure afin de permettre au Tribunal de migrer vers la téléphonie IP. De plus, le Tribunal tente le plus possible de mettre à profit l'expérience des autres organisations lors de nouvelles initiatives. À cet effet, il n'hésite pas à initier des contacts avec elles afin de prendre des informations externes et ainsi mieux guider ses choix.

4. GESTION DES RISQUES

Le Tribunal s'est doté d'une Politique de gestion intégrée des risques et d'un Cadre de surveillance de la gestion intégrée des risques.

Cette politique s'inspire des normes :

- ISO/CEI 31000 – Management du risque;
- ISO/CEI 27005 – Gestion des risques liés à la sécurité de l'information.

La gestion des risques au Tribunal s'applique notamment à :

- La *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale*;
- La *Directive concernant la gestion des risques en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle*;
- Au cadre de gestion de projets organisationnel.

L'appréciation des risques prend la forme de fiches de risques. Un plan d'action est préparé, réalisé et actualisé pour chaque risque retenu par les autorités du Tribunal, et ce en continu.

Enfin, tous les projets de développement en RI font l'objet d'une évaluation des risques et des mesures de mitigation ou d'évitement sont mises en place pour assurer la réussite de ces projets.

5. GESTION DE LA PERFORMANCE

Le Tribunal s'est doté d'une structure de gouvernance en ressources informationnelles qui dirigée par un comité décisionnel, le comité de gouvernance en ressources informationnelles (CGRI), qui suit et priorise les différentes opportunités (initiatives, projets, etc.). Ce même comité, qui se réunit une fois par mois, suit également le déroulement des projets et s'assure que les conditions gagnantes soient constamment en place pour assurer leur réussite.

La cadre en vigueur en gestion de projet propose entre autres les indicateurs suivants :

Indicateur	Seuils
Projection d'écart de coûts	<= à 0% : en maîtrise
Projection d'écart d'efforts	1% à 14% : à surveiller
Projection d'écart d'échéancier	15% en plus : en problème

En matière de RI, le Tribunal organise ses efforts afin de respecter ses engagements au plan stratégique 2018-2022 en fonction des indicateurs suivants :

Indicateur	Engagement
1.1.2.1 - Pourcentage des dossiers en inventaire qui sont numériques	80 % au 31 mars 2022
1.1.2.2 – Date de livraison de la solution informatique des procès-verbaux électroniques	31 mars 2019
1.1.2.2 – Pourcentage de procès-verbaux transmis par la solution	Au moins 70% à compter de l'année 2019-2020
1.1.2.3 - Date de livraison de la solution informatique de signature numérique des décisions	31 mars 2020
1.1.2.3 – Pourcentage de décisions signées de façon numérique	Au moins 70% à compter de l'année 2020-2021
1.1.2.4 – Date d'approbation de la cible d'affaires et technologique	31 mars 2019
1.1.2.4 – Date de mise en place d'un portefeuille de projets	31 mars 2020
1.2.2.4 – Date du début de mise en œuvre des projets priorités	À compter du 1 ^{er} avril 2020
1.2.2.1 – Date de mise en ligne du service d'évaluation à des fins formatives pour les représentants des parties	31 mars 2019

Indicateur	Engagement
1.2.2.1 - Date de mise en ligne du service de requête introductive d'instance	31 mars 2020
1.2.2.3 – Nouveaux services intégrés à la prestation électronique de services	Au moins 1 au 31 mars 2022

Enfin, le Tribunal vise à revoir sa gestion de la performance organisationnelle par l'intermédiaire des indicateurs suivants :

Indicateur	Engagement
1.1.1.1 – Date de fin de l'analyse des indicateurs de suivi de la performance	31 mars 2020
1.1.1.1 – Date de déploiement des nouveaux indicateurs de suivi de la performance	À compter du 1er avril 2020

