

[REDACTED]

---

**De:** Sylvie Godbout  
**Envoyé:** 17 décembre 2019 13:52  
**À:** [REDACTED]  
**Objet:** RE: Demande d'accès - Plan directeur en ressources informationnelles  
**Pièces jointes:** avis\_recours.pdf; Plan\_dir\_SCCQ\_2019.pdf

Bonjour [REDACTED],

Pour faire suite à votre demande d'accès, vous trouverez en pièce jointe la plus récente version de notre plan directeur en ressources informationnelles.

Afin de satisfaire à l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, un avis accompagne la présente. Il vous informe des recours prévus par le Chapitre V et indique notamment les délais pendant lesquels ils peuvent être exercés.

J'espère le tout à votre satisfaction et je demeure disponible si vous avez des questions.

Bien cordialement,

**Sylvie Godbout | Directrice, Administration**  
**Secrétaire générale et responsable des affaires juridiques**  
**Centre des congrès de Québec**  
418 649-7711 #4077 | 1 888 679-4000  
900, boul. René-Lévesque Est, 6<sup>e</sup> étage | Québec (Québec) G1R 2B5  
[www.convention.qc.ca](http://www.convention.qc.ca) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#)

**Expéditeur:** [REDACTED]  
**Date:** 13 décembre 2019 à 14:32:41 HNE  
**Objet:** Demande d'accès - Plan directeur en ressources informationnelles

Bonjour,

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.

En vous remerciant d'avance du traitement de cette demande,

Salutations.

[REDACTED]



Société du Centre des congrès  
de Québec



## **PLAN DIRECTEUR EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES LE 16 DÉCEMBRE 2019**

### **MISSION**

La mission de la Société est : *Solliciter la venue de congrès et d'événements d'envergure et offrir un centre de congrès de calibre international et une expérience de service exceptionnelle, de manière à positionner la région de Québec comme destination d'excellence pour les événements d'affaires et ainsi contribuer à son activité économique.*

### **ENVIRONNEMENT COMMERCIAL**

La Société consacre son énergie notamment à attirer à Québec des événements d'envergure nationale et internationale. Pour atteindre ses objectifs, la Société compte sur le dynamisme et le professionnalisme de son personnel afin d'offrir à sa clientèle le meilleur service possible.

Par ailleurs, les relations que la Société entretient avec sa clientèle étant de nature commerciale, une multitude de transactions s'effectuent avec des fournisseurs, des organisateurs d'événements et des participants aux activités qui se déroulent au Centre des congrès. La Société n'offre pas de services aux citoyens.

### **OBJECTIFS DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

En lien avec le plan stratégique de la Société, les objectifs des ressources informationnelles sont :

- Assurer la disponibilité de l'information de façon à ce qu'elle soit accessible en temps voulu et de la manière requise par une personne autorisée;
- Assurer l'intégrité de l'information de manière à ce qu'elle ne soit pas détruite ou altérée de quelque façon, sans autorisation, et que le support de cette information lui procure la stabilité et la pérennité voulue;
- Limiter la divulgation de l'information aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance, assurant ainsi une stricte confidentialité.

## **PORTRAIT ACTUEL DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

### **Clients desservis**

- La Société du Centre des congrès de Québec compte près de 70 employés.
- L'équipe des technologies supporte également l'infrastructure informationnelle du Centre des congrès pour ses clients et ses partenaires sous-traitants y œuvrant (sécurité, audiovisuel, alimentaire, entretien ménager, manutention...)

### **Ressources humaines**

- L'équipe des technologies compte un superviseur, un responsable du réseau et de la sécurité informatique, un technicien en informatique, un technicien en télécommunications et un technicien en audiovisuel.
- Le responsable du réseau et de la sécurité assure la maintenance, la configuration et l'installation de tous les serveurs (matériels et logiciels), commutateurs, pare-feu et tous les autres équipements réseau.
- Les techniciens offrent le support aux usagers de la Société, des sous-traitants et des clients du Centre des congrès. Ils assument toutes les installations, configurations, gestion du parc informatique et support logiciel. Ceci inclut : les équipements audiovisuels, la téléphonie (usagers et clients), ordinateurs, imprimantes et équipement mobiles.

### **Inventaire des actifs en ressources informationnelles**

- Il est à noter que la Société du Centre des congrès dispose de deux réseaux distincts. Le premier dessert les services administratifs de la Société et le second dessert la clientèle du Centre des congrès. Dans les deux cas, ceux-ci sont filaires et sans-fil. Il faut considérer le changement d'une grande quantité de commutateurs ainsi que de points d'accès sans-fil.
- Le parc informatique de la Société et du Centre des congrès compte près de 150 postes de travail, de type PC, McIntosh, portables et tablettes. Six imprimantes petit format, une imprimante grand format et quatre imprimantes multifonctions.
- Les différents serveurs de bases de données, de courriels et de fichiers sont virtualisés et en redondance en deux lieux distincts.
- Annuellement, l'équipe TI procède au remplacement de 20 % du parc informatique, afin d'arriver à une dépense budgétaire stable. En 2018-2019 la majorité des postes de travail de type PC avait 2 ans, les portables 3 ans, les imprimantes petit format 3 ans, l'imprimante grand format 4 ans. Par ailleurs, les quatre imprimantes multifonctions sont en location.

### Planification des remplacements

2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Imprimantes	Serveurs	PC	PC
PC	PC	Portables	Portables
Portables	Portables	MacIntosh	MacIntosh
	MacIntosh	Imprimantes	Imprimante (grand format)
	Commutateurs	Points accès	
	Imprimantes		

### Les logiciels

- Le système d'exploitation des postes de travail et portables est Windows 10 pro français. La suite bureautique est Office 2016 français, le tout installé local. La Société a fait le choix en 2017 de ne pas opter pour une suite bureautique nuagique. Le remplacement de la suite bureautique ne se fera pas avant 2023-2024.
- Les autres logiciels utilisés, tel que AutoCad LT, Adobe, PhotoShop, sont également installés localement et renouvelés périodiquement.
- Les bases de données utilisées sont sous le système d'exploitation SQL Server. La Société utilise un SIG (Système intégré de gestion), Ax2012. Ce système regroupe l'ensemble du processus d'affaires de la Société. Son remplacement / mise-à-jour est prévu pour 2022-2023.

### Le système téléphonique

- La Société a son propre système téléphonique desservant la clientèle administrative et la clientèle commerciale. Ce système (CS1000), ainsi que les équipements (serveur, appareils téléphoniques), sont en migration continue, afin de s'assurer d'un fonctionnement sans panne et d'un remplacement permettant de répondre aux besoins des clientèles et une répartition de l'investissement.

### GESTION DES RISQUES

- Une analyse de risques est réalisée annuellement par la direction et est présentée au comité de vérification du conseil d'administration. Celle-ci comporte un volet sur les risques reliés aux services technologiques.

## **PRINCIPES ET ENJEUX**

- Prendre les mesures nécessaires afin de gérer les risques et les impacts, pour assurer la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité de l'information, l'authentification des utilisateurs et l'irrévocabilité des documents qu'ils rédigent ou des actions qu'ils posent;
- Assurer la disponibilité de l'information de façon à ce qu'elle soit accessible en temps voulu et de la manière requise par une personne autorisée;
- Assurer l'intégrité de l'information de manière à ce qu'elle ne soit pas détruite ou altérée de quelque façon, sans autorisation, et que le support de cette information lui procure la stabilité et la pérennité voulue;
- Limiter la divulgation de l'information aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance, assurant ainsi une stricte confidentialité;

## **Intégrité de l'information**

- La création, la modification ou le maintien de l'information ou d'une technologie de l'information est réalisé exclusivement par les personnes habilitées, lesquelles sont déterminées par le gestionnaire concerné.
- La conservation, l'aliénation ou l'élimination d'une information se fait selon les règles prévues à la Loi sur les archives.
- Les technologies de l'information stratégiques (les serveurs) comportent des dispositifs de protection contre les sinistres, le vol, l'altération, la destruction de même que contre toute utilisation ou modification non autorisée par la Société.

## **CONCLUSION**

- Procéder à l'analyse et la planification du remplacement du matériel informatique (serveurs et postes de travail) de façon progressive dans le temps (20 % par an sur cinq ans à compter de 2019-2020);
- Procéder à l'analyse et la planification du remplacement du matériel informatique (commutateurs, points d'accès sans fil et imprimantes) sur sept ans (débutant en 2020-2021);
- Assurer une maintenance préventive des équipements et logiciels;
- Maintenir à jour l'inventaire du matériel;
- Maintenir à jour l'inventaire des logiciels utilisés;
- Procéder périodiquement à des tests d'intrusions et en assurer le suivi;
- Procéder à des séances d'information (capsules), sur la sécurité informatique, pour les usagers;
- Effectuer une veille constante sur les nouveaux produits et façon de faire, afin d'optimiser les outils de travail des usagers, et d'assurer la sécurité de l'information;

## **AVIS DE RECOURS EN RÉVISION**

### **RÉVISION**

#### **a) Pouvoir**

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; 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 2.36  
525, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741  
Téléc : (418) 529-3102

#### **MONTRÉAL**

Bureau 18.200  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : (514) 873-4196  
Téléc : (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 sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents 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 spécifiquement 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).

## **APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC**

### **a) Pouvoir**

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

### **b) Délais**

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

### **c) Procédure**

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

14 juin 2006  
Mise à jour le 16 septembre 2016