

Sommaire de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) aux fins d'affichage public

EFVP pour le système de gestion des relations avec la clientèle

Janvier 2017

1. À propos de Destination Canada

La Commission canadienne du tourisme, menant ses activités sous le nom de Destination Canada (DC), est une société d'État appartenant entièrement au gouvernement du Canada. Établi en 2000, DC a été créé pour diriger l'industrie canadienne du tourisme afin de promouvoir le Canada comme destination touristique quatre saisons. Le mandat de DC prescrit par la loi est de veiller à la prospérité et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme, de promouvoir le Canada comme destination touristique de choix, de favoriser la collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires en ce qui concerne le tourisme au Canada, et de fournir des renseignements touristiques sur le Canada au secteur privé et aux gouvernements du Canada, des provinces et des territoires. DC s'acquitte de son mandat en collaborant avec divers ordres de gouvernement pour mener des recherches et administrer des initiatives de marketing en vue d'augmenter les visites internationales et les recettes touristiques. DC collabore également avec plusieurs partenaires internationaux afin de promouvoir le tourisme au Canada.

2. À propos du projet

En tant que promoteur national du tourisme au Canada, DC travaille en étroite collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et l'industrie touristique afin de promouvoir le Canada comme destination de loisirs et d'affaires. Ses efforts de marketing se concentrent sur trois volets principaux : le marketing auprès des consommateurs, la promotion auprès des professionnels des voyages et la promotion auprès des professionnels spécialisés en événements d'affaires.

Alors que le marketing auprès des consommateurs est axé sur leurs besoins et intérêts, la promotion auprès des professionnels des voyages aide les exploitants d'entreprises touristiques canadiens, dont bon nombre sont des petites et moyennes entreprises, à entrer en contact avec de nouveaux marchés qu'ils auraient de la difficulté à atteindre par eux-mêmes. Les services d'organisation d'événements d'affaires aident les organisateurs de réunions à organiser des événements d'entreprise, d'association et de motivation au Canada.



À l'appui de sa collaboration avec les exploitants d'entreprises touristiques et les organisateurs d'événements, DC collabore également avec des partenaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. La collaboration avec les organismes gouvernementaux est essentielle à la promotion des intérêts de l'industrie touristique dans son ensemble ainsi qu'à la prospérité et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme. La collaboration entre tous les ordres de gouvernement de même que leur engagement partagé qui en découle contribuent également à harmoniser les activités touristiques, commerciales et diplomatiques.

Comme indiqué précédemment, pour assurer une croissance durable du secteur touristique canadien, il faut une étroite coordination des efforts de marketing entre l'industrie et les organismes gouvernementaux. Le soutien des relations de collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires constitue un élément fondamental du mandat législatif de DC. Ainsi, et afin de mieux appuyer la prestation des principaux produits et services, DC a déterminé qu'il devait améliorer ses activités de gestion des relations avec la clientèle.

Pour appuyer ces activités, DC a choisi d'acquérir et de mettre en œuvre un système de gestion des relations avec la clientèle pleinement fonctionnel. Une fois opérationnel, le système permettra de mieux intégrer, de coordonner et d'automatiser les activités de ventes, de marketing et de soutien de la clientèle de DC ainsi que de faciliter la détermination et la gestion des besoins des partenaires et des intervenants externes (p. ex. partenaires de l'industrie, fournisseurs et organisations de marketing de destination). Le système de gestion des relations avec la clientèle devrait également permettre de faciliter l'établissement de relations d'affaires avec de nouveaux partenaires et les partenaires actuels au sein de l'industrie et des gouvernements.

Alors que les applications actuelles de ventes et de développement des affaires de DC offrent des sources de données incomplètes et fragmentées qui se chevauchent parfois, le système de gestion des relations avec la clientèle devrait offrir aux dirigeants un point unique et centralisé pour toute l'information relative aux ventes et au marketing. Le système devrait également permettre d'améliorer le suivi et la production de rapports sur les communications et les activités en ce qui a trait aux ventes et au marketing et ainsi d'obtenir un meilleur aperçu général des activités de ventes et de marketing de DC.

L'initiative de système de gestion des relations avec la clientèle de DC est axée en premier lieu sur les activités de sa division Événements d'affaires Canada. Bien que certains systèmes de gestion des relations avec la clientèle offrent une capacité d'analyse des données de la clientèle, DC ne compte pas utiliser son système à des fins de marketing auprès des consommateurs. Les renseignements personnels qui y seront recueillis se limiteront aux coordonnées fournies par les partenaires d'affaires. Comme prévu, le système ne comprendra pas de capacités d'analytique avancées et ne sera pas utilisé à des fins d'exploration de données, de corrélation ou de reconnaissance de tendances par rapport aux consommateurs. Les renseignements d'affaires recueillis ne seront pas partagés, sauf avec l'autorisation de la partie concernée, et ce, uniquement dans le but de donner suite aux occasions d'affaires. À l'interne, les renseignements contenus dans le système de gestion des relations avec la clientèle peuvent être utilisés à des fins de ventes, d'analyse opérationnelle et de production de rapports organisationnels.

3. Portée de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Bien que DC ne figure pas à l'Annexe de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*¹, il rend des comptes au Parlement par l'entremise d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (anciennement le ministère de l'Industrie). À ce titre, et conformément à sa désignation de société d'État, DC se conforme à la Loi et à ses politiques et directives connexes, comme établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

En vertu de la [Politique sur la protection de la vie privée](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor, toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* doivent réaliser une EFVP lorsqu'il s'agit d'élaborer ou de concevoir de nouveaux programmes ou services pour lesquels des renseignements personnels doivent être traités (ou lorsqu'il s'agit d'apporter des modifications importantes à des programmes ou services existants). Le présent rapport sur l'EFVP fournit la preuve de la conformité avec ces exigences.

L'EFVP pour le système de gestion des relations avec la clientèle a été réalisée sous la direction de la directrice exécutive de la division Événements d'affaires Canada de DC. Des consultations ont également été réalisées au besoin avec le groupe responsable de la technologie de l'information et de la gestion des installations, l'unité responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et les services juridiques de DC.

4. Analyse des facteurs relatifs à la vie privée

Selon les résultats de l'EFVP, les risques inhérents associés à la mise en œuvre du système de gestion des relations avec la clientèle de DC sont considérés comme étant de niveau modéré à faible. Les recommandations découlant de l'EFVP du système de gestion des relations avec la clientèle, telles qu'adoptées, permettront de réduire ces risques à un niveau négligeable.

5. Détermination et classification des domaines de risque

A : Type de programme ou d'activité	Niveau de risque pour la vie privée
Programme ou activité qui n'exige PAS une décision concernant une personne identifiable. Les renseignements personnels sont utilisés uniquement à des fins statistiques ainsi qu'à des fins de recherche ou d'évaluation, y compris des listes de distribution, pour lesquelles aucune des décisions prises n'a une incidence directe sur une personne identifiable.	<input checked="" type="checkbox"/> 1

¹ [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) (L.R.C., 1985, ch. P-21).

<p>Des renseignements personnels sont utilisés pour prendre des décisions qui touchent directement la personne concernée (p. ex. la détermination de l’admissibilité à certains programmes, y compris l’authentification en vue d’accorder l’accès aux programmes ou aux services, l’administration des paiements effectués en vertu d’un programme, l’administration des trop-perçus, le soutien à la clientèle ou la délivrance ou le refus de permis et de licences, le traitement des appels, etc.).</p>	<input type="checkbox"/> 2
<p>Des renseignements personnels sont utilisés pour déceler la fraude ou faire enquête sur les abus possibles dans le cadre de programmes dont les conséquences sont de nature administrative (p. ex. une amende, une interruption des prestations, une vérification du dossier personnel d’impôt sur le revenu ou une déportation dans les cas où la sécurité nationale ou l’application du droit criminel n’est pas en cause).</p>	<input type="checkbox"/> 3
<p>Les renseignements personnels sont utilisés dans le cadre d’enquêtes et à des fins d’application de la loi dans un contexte criminel (p. ex. des décisions peuvent mener à des accusations, à des sanctions ou à la déportation pour des motifs liés à la sécurité nationale ou à l’application du droit criminel).</p>	<input type="checkbox"/> 4
<p>B : Type de renseignements personnels en cause et contexte</p>	<p>Niveau de risque pour la vie privée</p>
<p>Seulement les renseignements personnels fournis par la personne concernée, au moment de la collecte, se rapportant à un programme autorisé et recueillis directement auprès de la personne ou avec son consentement pour la divulgation, sans que le contexte soit de nature délicate.</p> <p>Le contexte dans lequel les renseignements personnels sont recueillis n’est pas particulièrement sensible. Par exemple : contexte d’obtention de permis ou de renouvellement de documents de voyage ou d’identité.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 1
<p>Renseignements personnels fournis par la personne concernée qui donne aussi son consentement à l’utilisation des renseignements détenus par une autre source, sans que le contexte d’utilisation après la collecte soit sensible.</p>	<input type="checkbox"/> 2
<p>Numéro d’assurance sociale, renseignements médicaux et financiers ou autres renseignements personnels sensibles ou dont le contexte est de nature sensible. Les renseignements personnels concernant des mineurs ou des personnes incapables, ou mettant en cause un représentant agissant au nom de la personne concernée.</p>	<input type="checkbox"/> 3
<p>Renseignements personnels sensibles, y compris des profils détaillés, des allégations ou des soupçons, des échantillons de substances corporelles ou des renseignements dont le contexte est particulièrement sensible.</p>	<input type="checkbox"/> 4

C : Partenaires du programme ou de l'activité et participation du secteur privé	Niveau de risque pour la vie privée
Au sein du ministère (parmi un ou plusieurs programmes du ministère).	<input type="checkbox"/> 1
Après d'autres institutions fédérales.	<input type="checkbox"/> 2
Après d'autres institutions ou après d'une combinaison des gouvernements fédéral et provinciaux et/ou d'administrations municipales.	<input type="checkbox"/> 3
Après d'organisations du secteur privé ou internationales ou de gouvernements étrangers.	<input checked="" type="checkbox"/> 4
D : Durée du programme ou de l'activité	Niveau de risque pour la vie privée
Programme ou activité unique : Programme ou activité consistant à offrir une mesure de soutien ponctuelle sous la forme d'un paiement de subvention comme mécanisme de soutien social.	<input type="checkbox"/> 1
Programme à court terme : Programme destiné à favoriser l'atteinte d'un objectif à court terme et qui est assorti d'une date d'échéance précise.	<input type="checkbox"/> 2
Programme à long terme : Programme existant qui a été modifié ou nouveau programme qui n'est assorti d'aucune date d'échéance précise.	<input checked="" type="checkbox"/> 3
E : Personnes visées par le programme	Niveau de risque pour la vie privée
Le programme touche certains employés à des fins administratives internes.	<input type="checkbox"/> 1
Le programme touche tous les employés à des fins administratives internes.	<input type="checkbox"/> 2
Le programme touche certaines personnes à des fins administratives externes.	<input type="checkbox"/> 3
Le programme touche toutes les personnes à des fins administratives externes.	<input type="checkbox"/> 4

F : Technologie et vie privée	Niveau de risque pour la vie privée
L'activité ou le programme, nouveau ou modifié, comporte-t-il la mise en œuvre d'un nouveau système électronique, logiciel ou programme d'application, y compris un collecticiel (ou logiciel de groupe), visant à appuyer le programme ou l'activité en ce qui concerne la création, la collecte ou le traitement des renseignements personnels?	Oui
L'activité ou le programme, nouveau ou modifié, exige-t-il des modifications importantes aux systèmes ou aux services de technologie de l'information actuels?	Non
L'activité ou le programme, nouveau ou modifié, suppose-t-il la mise en œuvre de technologies portant atteinte à la vie privée?	Non
G : Transmission des renseignements personnels	Niveau de risque pour la vie privée
Les renseignements personnels sont utilisés au sein d'un système fermé. Il n'y a aucune connexion à Internet, à l'intranet ou à tout autre système. La distribution des documents papier est surveillée.	<input type="checkbox"/> 1
Les renseignements personnels sont utilisés au sein d'un système qui est connecté à au moins un autre système.	<input checked="" type="checkbox"/> 2
Les renseignements personnels peuvent être imprimés ou transférés sur des dispositifs portatifs.	<input type="checkbox"/> 3
Les renseignements personnels sont transmis à l'aide de technologies sans fil.	<input type="checkbox"/> 4
I : Risque pour la personne ou l'employé	Niveau de risque pour la vie privée
Inconvénient.	<input checked="" type="checkbox"/> 1
Tort à la réputation, embarras.	<input type="checkbox"/> 2
Préjudice financier.	<input checked="" type="checkbox"/> 3
Préjudice physique.	<input type="checkbox"/> 4

H : Risques possibles pour le Ministère	Niveau de risque pour la vie privée
<p>Répercussions négatives pour la direction.</p> <p>Il faut examiner les processus, changer les outils, les fournisseurs et les partenaires.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 1
<p>Répercussions organisationnelles négatives.</p> <p>Il faut modifier la structure organisationnelle, la structure de prise de décision de l'organisme, la distribution des responsabilités et des obligations de rendre compte ainsi que l'architecture des activités de programme et il faut gérer le départ d'employés et procéder à la réaffectation des ressources humaines.</p>	<input type="checkbox"/> 2
<p>Préjudice financier.</p> <p>Poursuites, sommes supplémentaires requises, réaffectation de ressources financières.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 3
<p>Tort à la réputation, embarras, perte de crédibilité.</p> <p>Diminution de la confiance du public, fonctionnaires élus sous les projecteurs, résultats stratégiques de l'institution compromis, priorités gouvernementales compromises et répercussions sur les secteurs de résultats du gouvernement du Canada.</p>	<input type="checkbox"/> 4