



Canadian Tourism
Commission

Commission canadienne
du tourisme

2009

RAPPORTS ANNUELS AU PARLEMENT

***Loi sur l'accès à
l'information et Loi sur la
protection des
renseignements
personnels***

Canada 

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives Canada

Commission canadienne du tourisme
Loi sur l'accès à l'information et Loi sur la protection des renseignements
personnels, rapport annuel 2009.

Annuel
Autre édition disponible: Access to Information and Privacy Act - Annual report to
Parliament 2009.
ISBN 978-1-100-93952-0
No de cat.: lu83-2/2009F

Table des matières

Partie I – <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	1
Préface.....	1
Vue d'ensemble de la Commission canadienne du tourisme	2
Administration de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	4
Délégation de pouvoir	4
Moyens de communication officiels de la CCT	4
Formation et sensibilisation.....	5
Résumé des principales activités	6
Autres.....	7
Plaintes	7
Partie II – <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	8
Préface.....	8
Vue d'ensemble de la Commission canadienne du tourisme	9
Administration de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	11
Délégation de pouvoir	11
Politique en matière d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) ...	11
Nouvelles politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels	11
Nouvelles activités de couplage et d'échange de données.....	11
Formation et sensibilisation.....	11
Programme de gestion des documents	12
Résumé des principales activités.....	13
Plaintes	13

Partie I – *Loi sur l'accès à l'information*

Préface

La *Loi sur l'accès à l'information* (Lois révisées du Canada (1985), chapitre A-1) a été promulguée le 1^{er} juillet 1983.

La *Loi sur l'accès à l'information* confère aux Canadiens et aux résidents permanents un droit général d'accès à l'information contenue dans les documents du gouvernement, sous réserve de certaines conditions précises et limitées.

Aux termes de l'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le responsable de toute institution fédérale doit, à la fin de chaque exercice financier, préparer un rapport sur l'application de cette loi au sein de l'institution et le soumettre au Parlement.

Ce rapport annuel décrit la façon dont la Commission canadienne du tourisme s'est acquittée de ses responsabilités à l'égard de la *Loi sur l'accès à l'information* durant sa neuvième année d'activité en tant que société d'État. L'exercice financier de la Commission se termine le 31 décembre 2009.

Vue d'ensemble de la Commission canadienne du tourisme

Qui nous sommes et ce que nous faisons

La Commission canadienne du tourisme (CCT) est l'organisme national de marketing touristique du Canada. À titre de société d'État à part entière du gouvernement du Canada, la CCT dirige l'industrie canadienne du tourisme afin de promouvoir le Canada comme destination touristique quatre saisons de premier ordre. La Commission aide le secteur canadien du tourisme à générer des recettes provenant de l'étranger.

En partenariat et de concert avec le secteur privé, les gouvernements du Canada, les provinces et les territoires, la CCT collabore avec le secteur du tourisme pour préserver l'avantage concurrentiel du pays et positionner ce dernier comme une destination où les voyageurs peuvent créer leurs propres expériences extraordinaires.

Notre but

Accroître les recettes du Canada provenant des touristes étrangers.

Notre vision

Inviter le monde entier à explorer le Canada.

Notre mission

Canaliser la voix collective du Canada en vue de faire augmenter les recettes provenant des touristes étrangers.

Notre mandat en vertu de la loi

- Veiller à la prospérité et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme;
- Promouvoir le Canada comme destination touristique de choix;
- Favoriser les relations de collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires en ce qui a trait au tourisme au Canada;
- Offrir des renseignements touristiques sur le Canada au secteur privé et aux gouvernements du Canada, des provinces et des territoires.

Valeurs principales de la CCT :

- Innovation
- Collaboration
- Respect

La CCT concentre ses efforts sur les marchés internationaux ou les segments de marché de consommation les plus susceptibles de donner le meilleur rendement du capital investi. Fer de lance du marketing touristique international, elle fait la promotion de la marque touristique du Canada aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, au Mexique, au Japon, en Chine, en Corée du Sud, en Australie, en Inde, au Brésil et au Canada.

Notre leadership

- Promouvoir la marque touristique du Canada « Canada. *Explorez sans fin* »
- Développer des capacités de recherche de calibre international
- Tirer parti de la technologie et d'Internet (médias sociaux)
- Saisir les occasions qui se présentent au Canada en matière d'économie touristique (p.ex., Jeux d'hiver de 2010) et fournir une orientation à l'échelle canadienne
- Occuper une position de chef de file sur le plan de la reddition de comptes et de gestion du rendement dans le milieu des organisations de marketing de destination financées par les fonds publics

L'organisation de la CCT

Conseil d'administration

La CCT est gérée par un conseil d'administration composé de 26 membres et fonctionne en partenariat avec les secteurs public et privé. Le conseil d'administration assure la direction stratégique et la gestion de la Commission, et approuve le plan d'entreprise et l'allocation des ressources.

Le président du conseil et la présidente-directrice générale de la CCT sont nommés par le gouverneur en conseil. Les autres administrateurs sont nommés par le ministre de l'Industrie avec l'approbation du gouverneur en conseil. Le sous-ministre d'Industrie Canada est membre d'office du conseil d'administration. Les nominations tiennent compte de la représentativité des secteurs privé et public au sein de l'industrie, des diverses régions du Canada et de la composition de la population.

La présidente-directrice générale relève du conseil d'administration en ce qui a trait à la gestion de l'organisation et à son rendement. Le conseil d'administration rend des comptes au Parlement par l'entremise du ministre de l'Industrie. Les principaux outils qui servent à rendre compte à l'État sont le rapport annuel et le plan d'entreprise quinquennal.

Personnel

À l'échelle de l'organisation entière, on compte à la CCT 154 postes permanents. Quatre-vingt-quinze d'entre eux (62 %) sont situés à notre siège social à Vancouver. Leurs titulaires se consacrent à des activités de marketing, de communication et de recherche, et assurent des services généraux et des services d'information. La CCT a aussi un petit bureau à Ottawa qui compte trois employés.

Personnel à l'étranger

La CCT compte 59 postes de marketing et de vente à l'étranger, soit 38 % de son effectif. Elle dispose en outre de bureaux aux États-Unis, au Mexique, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Chine, au Japon, en Corée du Sud et en Australie. C'est aux États-Unis que sa présence internationale est la plus forte, avec 23 postes dans diverses villes américaines.

Budget 2009 : Plan d'action économique du Canada

Au printemps 2009, d'autres employés ont été embauchés par la CCT, à titre temporaire, pour appuyer les projets de relance annoncés dans le budget 2009. Le personnel supplémentaire vient soutenir le programme de publicité national au Canada, de même que de nouvelles initiatives aux États-Unis, dans les marchés émergents et dans le cadre du programme international de RCVM. D'autres employés de soutien dans l'approvisionnement, les finances, le marketing électronique et les communications d'entreprise apportent toujours leur appui à cet important projet étalé sur deux ans.

D'autres renseignements sur la CCT et ses activités sont publiés dans son site Web d'affaires www.corporate.canada.travel

Administration de la *Loi sur l'accès à l'information*

Au sein de la Commission canadienne du tourisme, l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* (la « Loi ») relève de la division de la vice-présidente principale aux Affaires générales et secrétaire générale. Toutes les demandes officielles sont traitées par la gestionnaire des Relations gouvernementales, qui agit également à titre de coordonnatrice des activités découlant de la Loi.

Délégation de pouvoir

Conformément à l'article 3 de la *Loi sur l'accès à l'information*, la présidente-directrice générale de la CCT est l'autorité désignée et elle détient le plein pouvoir en vertu de l'article 73. Il y a lieu de noter toutefois que des représentants de la CCT sont responsables des activités quotidiennes liées à l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Moyens de communication officiels de la CCT

Outre les demandes officielles d'accès à l'information, les renseignements concernant la CCT sont mis à la disposition des citoyens canadiens à l'aide des moyens de communication officiels suivants :

www.canada.travel – portail Web officiel de la CCT répertoriant toutes les activités de la Commission disponibles en ligne, parmi lesquelles :

www.explore.canada.travel : destinations et expériences touristiques canadiennes et suggestions d'escapades.

www.corporate.canada.travel : héberge les plans d'entreprise, les publications de recherche et les données sur les marchés. Les *Nouvelles de la CTT* sont également disponibles sur ce site Web; les abonnés reçoivent des mises à jour régulières au sujet des recherches et des statistiques de la CCT, des programmes de marketing de l'organisation, des questions propres à l'industrie touristique ainsi que des tendances observées dans l'industrie.

www.centredesmedias.canada.travel : est un site où les journalistes et les partenaires de l'industrie touristique peuvent trouver des récits et de l'information sur l'industrie touristique du Canada.

www.meetings.canada.travel : des renseignements sur la planification de réunions, congrès et voyages de motivation au Canada.

Info Source

D'autres renseignements sur la CCT se retrouvent dans les publications annuelles du gouvernement fédéral : Info source – Sources de renseignements fédéraux et Info Source – Sources de renseignements sur les employés fédéraux.

Formation et sensibilisation

Deux employés ont pris part ensemble à un total de cinq séances de formation offertes par la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor pendant la période visée.

Résumé des principales activités

Au cours de la période à l'étude, la CCT a reçu cinq demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui représente un nombre équivalent à celui de la période de déclaration précédente.

I. Exemptions invoquées

Parmi les cinq demandes reçues au cours de cette période, une a été traitée avec invocation d'exemptions en vertu des articles suivants de la Loi :

- Article 19(1) – Renseignements personnels
- Article 20(1) – Renseignements de tiers, alinéas (b) et (c)
- Article 21(1) – Plans du gouvernement, alinéas (a) et (b)
- Article 23 pour les données relevant du *secret professionnel des avocats*.

La Commission n'a pas été en mesure de traiter les quatre autres demandes, car aucun document n'était disponible.

II. Délai de traitement

En vertu de l'article 9(1), alinéas (a), (b) et (c) de la Loi, une prorogation de 90 jours a été nécessaire pour donner suite à la demande qui a été traitée.

III. Paiement

Les frais recueillis au cours de cette période de déclaration se sont élevés à 255 \$, ce qui comprend les frais de dossier (15 \$) et les frais de reproduction (240 \$).

IV. Coût

Les coûts salariaux totaux liés aux activités concernant la *Loi sur l'accès à l'information* sont évalués à 6 900 \$ pour la période à l'étude. Les ressources en personnel associées sont évaluées à 0,10 d'un équivalent temps plein (ETP). En outre, l'unité des services juridiques internes de la CCT a fourni des conseils juridiques.

Autres

En 2009, la CCT a répondu à 12 demandes de consultation qui lui ont été transmises par d'autres institutions gouvernementales.

Plaintes

Aucune

Partie II – *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Préface

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* (Lois révisées du Canada (1985), chapitre A-1) a été promulguée le 1^{er} juillet 1983.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège la vie privée des particuliers en ce qui a trait aux renseignements qui les concernent et qui sont détenus par des organismes fédéraux, et leur permet d'exercer un contrôle substantiel sur la collecte et l'utilisation de tels renseignements.

Aux termes de l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le responsable de toute institution fédérale doit, à la fin de chaque exercice financier, préparer un rapport annuel sur l'application de cette loi au sein de l'institution et le soumettre au Parlement.

Le présent rapport annuel décrit la façon dont la Commission canadienne du tourisme s'est acquittée de ses responsabilités à l'égard de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* durant sa neuvième année de fonctionnement en tant que société d'État. L'exercice financier de la Commission se termine le 31 décembre 2009.

Vue d'ensemble de la Commission canadienne du tourisme

Qui nous sommes et ce que nous faisons

La Commission canadienne du tourisme (CCT) est l'organisme national de marketing touristique du Canada. À titre de société d'État à part entière du gouvernement du Canada, la CCT dirige l'industrie canadienne du tourisme afin de promouvoir le Canada comme destination touristique quatre saisons de premier ordre. Relevant du Parlement par l'intermédiaire du ministre de l'Industrie, la Commission doit se soumettre aux exigences prévues par la *Loi sur la Commission canadienne du tourisme*.

En partenariat et de concert avec le secteur privé, les gouvernements du Canada, les provinces et les territoires, la CCT collabore avec le secteur du tourisme pour préserver l'avantage concurrentiel du pays et positionner ce dernier comme une destination où les voyageurs peuvent créer leurs propres expériences extraordinaires.

Notre but

Accroître les recettes du Canada provenant des touristes étrangers.

Notre vision

Inviter le monde entier à explorer le Canada.

Notre mission

Canaliser la voix collective du Canada en vue de faire augmenter les recettes provenant des touristes étrangers.

Notre mandat en vertu de la loi

- Veiller à la prospérité et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme;
- Promouvoir le Canada comme destination touristique de choix;
- Favoriser les relations de collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires en ce qui a trait au tourisme au Canada;
- Offrir des renseignements touristiques sur le Canada au secteur privé et aux gouvernements du Canada, des provinces et des territoires.

Valeurs principales de la CCT :

- Innovation
- Collaboration
- Respect

La CCT concentre ses efforts sur les marchés internationaux ou les segments de marché de consommation les plus susceptibles de donner le meilleur rendement du capital investi. Fer de lance du marketing touristique international, elle fait la promotion de la marque touristique du Canada aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, au Mexique, au Japon, en Chine, en Corée du Sud, en Australie, en Inde, au Brésil et au Canada.

Notre leadership

- Promouvoir la marque touristique du Canada « Canada. *Explorez sans fin* »
- Développer des capacités de recherche de calibre international
- Tirer parti de la technologie et d'Internet (médias sociaux)
- Saisir les occasions qui se présentent au Canada en matière d'économie touristique (p. ex., Jeux d'hiver de 2010) et fournir une orientation à l'échelle canadienne
- Occuper une position de chef de file sur le plan de la reddition de comptes et de la gestion du rendement dans le milieu des organisations de marketing de destination financées par les fonds publics

L'organisation de la CCT

Conseil d'administration

La CCT est gérée par un conseil d'administration composé de 26 membres et fonctionne en partenariat avec les secteurs public et privé. Le conseil d'administration assure la direction stratégique et la gestion de la Commission, et approuve le plan d'entreprise et l'allocation des ressources.

Le président du conseil et la présidente-directrice générale de la CCT sont nommés par le gouverneur en conseil. Les autres administrateurs sont nommés par le ministre de l'Industrie avec l'approbation du gouverneur en conseil. Le sous-ministre d'Industrie Canada est membre d'office du conseil d'administration. Les nominations tiennent compte de la représentativité des secteurs privé et public au sein de l'industrie, des diverses régions du Canada et de la composition de la population.

La présidente-directrice générale relève du conseil d'administration en ce qui a trait à la gestion de l'organisation et à son rendement. Le conseil d'administration rend des comptes au Parlement par l'entremise du ministre de l'Industrie. Les principaux outils qui servent à rendre compte à l'État sont le rapport annuel et le plan d'entreprise quinquennal.

Personnel

À l'échelle de l'organisation entière, on compte à la CCT 154 postes permanents. Quatre-vingt-quinze d'entre eux (62 %) sont situés à notre siège social à Vancouver. Leurs titulaires se consacrent à des activités de marketing, de communication et de recherche, et assurent des services généraux et des services d'information. La CCT a aussi un petit bureau à Ottawa qui compte trois employés.

Personnel à l'étranger

La CCT compte 59 postes de marketing et de vente à l'étranger, soit 38 % de son effectif. Elle dispose en outre de bureaux aux États-Unis, au Mexique, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Chine, au Japon, en Corée du Sud et en Australie. C'est aux États-Unis que sa présence internationale est la plus forte, avec 23 postes dans diverses villes américaines.

Budget 2009 : Plan d'action économique du Canada

Au printemps 2009, d'autres employés ont été embauchés par la CCT, à titre temporaire, pour appuyer les projets de relance annoncés dans le budget 2009. Le personnel supplémentaire vient soutenir le programme de publicité national au Canada, de même que de nouvelles initiatives aux États-Unis, dans les marchés émergents et dans le cadre du programme international de RCVM. D'autres employés de soutien dans l'approvisionnement, les finances, le marketing électronique et les communications d'entreprise apportent toujours leur appui à cet important projet étalé sur deux ans.

D'autres renseignements sur la CCT et ses activités sont publiés dans son site Web d'affaires www.corporate.canada.travel

Administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Au sein de la Commission canadienne du tourisme, l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* relève de la division de la vice-présidente principale aux Affaires générales et secrétaire générale. Toutes les demandes officielles sont traitées par la gestionnaire des Relations gouvernementales, qui agit également à titre de coordonnatrice des activités découlant de la Loi.

Délégation de pouvoir

Conformément à l'article 3 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la présidente-directrice générale de la CCT est l'autorité désignée et elle détient le plein pouvoir en vertu de l'article 73. Il y a lieu de noter toutefois que des représentants de la CCT sont responsables des activités quotidiennes liées à l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Politique en matière d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'a été entreprise pendant la période visée.

Nouvelles politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels

De nouvelles politiques en matière de protection des renseignements personnels et de gestion de l'information, y compris de nouvelles procédures visant à améliorer ces activités, sont constamment mises en œuvre.

Nouvelles activités de couplage et d'échange de données

La CCT utilise le système de gestion des relations avec la clientèle (GRC) pour recueillir et traiter les renseignements sur les consommateurs et les coordonnées des personnes-ressources. Le couplage des données n'est pas effectué à la CCT puisque nous offrons des fonctionnalités d'inscription, d'ouverture de session et d'édition. La CCT échange avec ses partenaires des données de base sur les consommateurs (nom, adresse, courriel) à la condition d'avoir obtenu l'autorisation du consommateur au préalable. La cueillette de nouvelles fiches de consommateurs est effectuée en permanence.

Formation et sensibilisation

En 2009, un programme de formation a été élaboré pour tous les employés de la CCT. Intitulées « Participez au programme! » et organisées tous les trois mois, les séances de formation permettent d'informer le personnel des politiques et du code de conduite de la CCT. L'une des séances a abordé la question des renseignements personnels au travail, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Quatre-vingt-onze pour cent des employés ont participé à cette séance, soit en personne soit par cyberconférence.

Programme de gestion des documents

En 2009, le conseil d'administration de la CCT a approuvé la politique de gestion des documents de l'organisation, instituant ainsi officiellement le programme de gestion des documents de la CCT. L'unité responsable de ce programme a alors commencé à développer un système de classification des documents selon les fonctions avec identification des renseignements personnels et alignement des documents par rapport aux activités menées. Le développement et la mise en œuvre de ce système de classification et d'autres activités liées à la gestion des documents est un projet continu.

Résumé des principales activités

Au cours de la période à l'étude, la CCT n'a reçu aucune demande en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Plaintes

Aucune