

Résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée aux fins de publication

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée associés à l'utilisation du système de gestion et d'inscription aux événements et de la plateforme de services (« **TEAM** ») d'ISSI

Août 2024

1. À propos de Destination Canada

La Commission canadienne du tourisme, qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (« **DC** »), est une société d'État appartenant entièrement au gouvernement du Canada. Établie en 2000, DC a été créée pour diriger l'industrie canadienne du tourisme afin de promouvoir le Canada comme destination touristique quatre saisons. DC rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Tourisme.

2. À propos du projet

DC organise différents événements au pays et dans ses marchés étrangers cibles à intervalles variables, notamment tous les ans, tous les deux ans, et de façon ad hoc (individuellement, un « **événement de DC** »). Ces événements, produits par DC et portant son image de marque, aident les entreprises touristiques canadiennes à promouvoir, à mettre en marché et à vendre, au pays et à l'étranger, la destination Canada auprès d'intervenants comme les voyageurs, les médias et les autres entreprises touristiques.

Pour les intervenants, les événements de DC sont l'occasion de développer leurs réseaux, de forger des relations d'affaires et de se rencontrer personnellement en vue d'ouvrir des avenues de partenariat et de négocier des affaires. En effet, ces événements comportent souvent des activités de réseautage et diverses activités et visites locales visant à leur faire découvrir la région hôte. Certains événements sont directement encadrés par des membres de l'équipe de DC, et d'autres, par des fournisseurs gestionnaires d'événements pour DC. Les fournisseurs gestionnaires d'événements agissent comme des agents de DC, ce qui permet à DC d'organiser des événements de grande envergure de manière efficace et efficiente.

Après une évaluation interne de ses systèmes et de ses besoins, DC a publié une demande de propositions avec négociations (la « **DDPN** ») afin de se procurer une nouvelle plateforme de services d'inscription aux événements. Le soumissionnaire retenu au terme de ce processus d'approvisionnement concurrentiel est Infinite Software Solutions, Inc. (« **ISSI** »), qui propose un logiciel et des services de gestion et d'inscription aux événements (« **TEAM** ») fournis par l'intermédiaire de sa plateforme Web et de son application mobile (la « **plateforme** »).

Cette nouvelle plateforme offrira les fonctions suivantes :

- Développement et mise en ligne d'un site Web d'inscription pour chaque événement de DC (individuellement, une « **page d'événement de DC** »).
- Solutions intégrées d'inscription aux événements de DC pour simplifier les processus d'inscription pour les intervenants, notamment :
 - collecte de renseignements, y compris les coordonnées, les préférences de réunions et les restrictions alimentaires, le cas échéant;
 - planification des activités (visites avant et après l'événement, visites de familiarisation, repas, golf, séminaires, etc.);
 - réservations de chambres d'hôtel et blocs de chambres;
 - traitement des paiements à l'aide d'un compte marchand Converge d'Elavon appartenant à ISSI.
- Coordination des événements sur place (au besoin).
- Solutions de jumelage de rendez-vous (Web et appareils mobiles).
- Marketing et communications (y compris les invitations, les confirmations, les instructions et les courriels de rappel capables de faire le suivi des taux d'ouverture, de réponse ou d'inscription).
- Accès administratif à DC pour l'organisation et le compte-rendu des événements, y compris les réponses aux sondages post-événement, le tout contrôlé/restreint par des noms d'utilisateur et des mots de passe d'administrateur générés individuellement pour chaque page d'événement de DC.
- Accès aux fonctionnalités en libre-service après l'inscription pour les personnes qui s'inscrivent et participent à chaque événement de DC (les « **participants** ») au moyen d'applications Web et mobiles.
- Traduction de la plateforme et des pages d'événements de DC en coréen et en espagnol, mais aussi en français, en mandarin et en japonais (service fourni par un tiers) au besoin pour les participants qui ne parlent pas anglais.

Bien que la plateforme offre de nouvelles fonctionnalités, un gain d'efficacité et une meilleure intégration du processus d'inscription et de gestion des événements de DC, elle ne modifiera pas de façon substantielle la portée actuelle de la collecte et du traitement des renseignements personnels.

Pour administrer et fournir l'outil TEAM par l'entremise de la plateforme pour les événements de DC, DC doit recueillir des renseignements personnels sur les participants. Ces renseignements personnels peuvent comprendre :

- Nom (prénom, nom de famille, nom de préférence);
- Adresse (adresse municipale, ville, province ou l'équivalent, pays, code postal ou l'équivalent);

- Coordonnées de base (numéro de téléphone et adresse courriel);
- Renseignements sur le compte (noms d'utilisateur, mots de passe et autres identifiants);
- Image (photo de compte ou de profil), qui est facultative;
- Renseignements sur l'employeur (nom de l'organisation et nature des activités);
- Renseignements sur l'emploi (unité opérationnelle, titre et lieu de travail);
- Coordonnées au travail (adresse courriel et numéro de téléphone);
- Renseignements sur le traitement des paiements (la plateforme utilise un compte marchand Converge d'Elavon appartenant à ISSI; les 4 derniers chiffres du numéro de carte de crédit entré par le participant sont enregistrés);
- Comptes de médias sociaux (nom d'utilisateur, profil, contenu);
- Renseignements médicaux (problèmes de santé, y compris l'accessibilité ou les restrictions alimentaires);
- Données de l'utilisateur et renseignements techniques (adresse IP, renseignements sur l'appareil et historique de navigation).

Ces renseignements forment collectivement les « **renseignements permettant d'identifier une personne** ».

Tous les renseignements permettant d'identifier une personne sont recueillis directement auprès de celle-ci. DC ne recueille pas de renseignements autres que ceux qui sont nécessaires pour faciliter la gestion de l'inscription aux événements, le jumelage des rendez-vous des participants, la sélection des activités facultatives, le développement du site Web, l'aide à la planification et la production de comptes-rendus personnalisés pour les événements de DC (l' « **objectif** »).

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

En tant que société d'État qui rend des comptes au Parlement par l'entremise de la ministre du Tourisme, DC se conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21 (« **LPRP** »), et à ses politiques et directives connexes, établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor (« **SCT** »).

Selon la Politique sur la protection de la vie privée du SCT, toutes les institutions fédérales assujetties à la LPRP doivent réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) liés à l'élaboration ou à la conception d'un programme ou d'un service qui utilise des renseignements personnels (ou encore au moment d'apporter d'importants changements à un programme ou à un service existant). Le présent rapport sur l'ÉFVP fournit la preuve de la conformité avec ces exigences. L'ÉFVP a été réalisée sous la supervision de la direction exécutive des Services juridiques de DC. D'autres membres du personnel de DC et intervenants ont été consultés, lorsque nécessaire.

4. Analyse des facteurs relatifs à la vie privée

À la lumière des résultats de la présente ÉFVP, on s'attend à ce que les risques en matière de confidentialité découlant de l'utilisation de la plateforme soient faibles ou modérés.

Le niveau de risque faible à modéré s'explique par l'utilisation d'une solution infonuagique avec application mobile, administrée par un fournisseur de services tiers du secteur privé, l'objectif du projet et la sensibilité des renseignements personnels permettant d'identifier une personne recueillis (à savoir des renseignements de paiement limités et/ou des renseignements sur l'état de santé, les restrictions alimentaires et l'accessibilité). Cela dit, DC a constaté au cours du processus d'approvisionnement concurrentiel, de la procédure de diligence raisonnable et du présent processus d'ÉFVP qu'ISSI a mis en place les mesures de protection appropriées et que les avantages obtenus grâce à l'adoption de cette solution l'emportent sur les risques en matière de confidentialité. DC a conclu un accord de logiciel-service (SaaS) décrivant ces mesures de protection.

De plus, même si la plateforme offre de nouvelles fonctionnalités et une meilleure intégration du processus d'inscription et de gestion des événements de DC, son adoption a peu d'incidence sur la portée réelle de la collecte et du traitement des renseignements permettant d'identifier une personne. Les renseignements permettant d'identifier une personne recueillis par DC et stockés et traités sur la plateforme correspondent à ceux déjà recueillis et se limitent à ce qui est autorisé et nécessaire, compte tenu de l'objectif poursuivi. Une fois obtenus, les renseignements permettant d'identifier une personne ne sont utilisés que dans le cadre de l'objectif poursuivi.

Tous les renseignements permettant d'identifier une personne bénéficient de la protection nécessaire selon leur degré de sensibilité, et ils ne sont conservés que pour la durée requise. Le traitement des renseignements permettant d'identifier une personne s'effectue conformément aux pratiques et procédures déjà en place. DC contrôle les répercussions potentielles sur la confidentialité des renseignements personnels par des mécanismes juridiques, des politiques et des mesures techniques adéquates visant à protéger ces renseignements.

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.	1 <input checked="" type="checkbox"/>
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.).	2 <input type="checkbox"/>

<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>	<p>3 <input type="checkbox"/></p>
<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>	<p>4 <input type="checkbox"/></p>
<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>	<p>1 <input checked="" type="checkbox"/></p>
<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>	<p>2 <input type="checkbox"/></p>
<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>	<p>3 <input checked="" type="checkbox"/></p>
<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>	<p>4 <input type="checkbox"/></p>
<p>C. Partenaires du programme ou de l'activité et participation du secteur privé</p>	<p>Niveau de risque pour la vie privée</p>
<p>Au sein du ministère (parmi un ou plusieurs programmes du ministère).</p>	<p>1 <input type="checkbox"/></p>
<p>Auprès d'autres institutions fédérales.</p>	<p>2 <input type="checkbox"/></p>

Auprès d'autres institutions ou auprès d'une combinaison des gouvernements fédéral et provinciaux et/ou d'administrations municipales.	3 <input checked="" type="checkbox"/>
Auprès d'organisations du secteur privé ou internationales ou de gouvernements étrangers.	4 <input checked="" type="checkbox"/>
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.	1 <input type="checkbox"/>
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.	2 <input type="checkbox"/>
Programme à long terme : Programme existant qui a été modifié ou nouveau programme qui n'est assorti d'aucune date d'échéance précise.	3 <input checked="" type="checkbox"/>
E. Personnes visées par le programme	Niveau de risque pour la vie privée
Le programme touche certains employés à des fins administratives internes.	1 <input type="checkbox"/>
Le programme touche tous les employés à des fins administratives internes.	2 <input type="checkbox"/>
Le programme touche certaines personnes à des fins administratives externes.	3 <input checked="" type="checkbox"/>
Le programme touche toutes les personnes à des fins administratives externes.	4 <input type="checkbox"/>
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?	1 <input checked="" type="checkbox"/>
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?	2 <input type="checkbox"/>
L'activité ou le programme, nouveau ou modifié, suppose-t-il la mise en œuvre de technologies portant atteinte à la vie privée?	3 <input type="checkbox"/>

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.	1 <input type="checkbox"/>
Les renseignements personnels sont utilisés au sein d'un système qui est connecté à au moins un autre système.	2 <input type="checkbox"/>
Les renseignements personnels peuvent être imprimés ou transférés sur des dispositifs portatifs.	3 <input type="checkbox"/>
Les renseignements personnels sont transmis à l'aide de technologies sans fil.	4 <input checked="" type="checkbox"/>
H. Risque pour la personne ou l'employé	Niveau de risque pour la vie privée
Inconvénient.	1 <input checked="" type="checkbox"/>
Atteinte à la réputation, embarras.	2 <input checked="" type="checkbox"/>
Préjudice financier.	3 <input type="checkbox"/>
Préjudice physique.	4 <input type="checkbox"/>
I. Risques possibles pour le ministère	Niveau de risque pour la vie privée
<i>Répercussions négatives pour la direction.</i> Il faut examiner les processus, changer les outils, les fournisseurs et les partenaires.	1 <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Répercussions organisationnelles négatives.</i> 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.	2 <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Préjudice financier.</i> Poursuites, sommes supplémentaires requises, réaffectation de ressources financières.	3 <input type="checkbox"/>
<i>Tort à la réputation, embarras, perte de crédibilité.</i> 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.	4 <input checked="" type="checkbox"/>

