

**AVIS : Voici un récapitulatif de certaines des étapes et conversations qui ont mené à l’adoption de Mailchimp pour gérer une liste de diffusion ou une infolettre.**

**Pourquoi une liste de diffusion?**

La publication d’une infolettre fait partie des meilleures pratiques de communication pour les organisations gouvernementales numériques, comme 18F et GDS.

Notre hypothèse : Les fonctionnaires sont plus susceptibles de suivre le SNC en s’abonnant à l’infolettre, et la communauté technologique est plus susceptible de suivre le SNC sur Twitter.

Le SNC est l’une des quelques organisations appartenant à un gouvernement numérique qui a l’obligation légale de publier l’information simultanément en deux langues.

Le SNC a deux listes de diffusion distinctes, ce qui permet de :

1. simplifier le processus d’inscription : les utilisateurs s’abonnent dans la langue du site Web qu’ils utilisent (interface en français, abonnement à l’infolettre en français). Pour l’utilisateur, c’est plus facile que de devoir revenir à un profil et choisir une langue.
2. cibler les lectorats au moyen d’une seule infolettre unilingue, au lieu d’une version bilingue fastidieuse et maladroite.

**Pourquoi Mailchimp?**

1. En raison de sa bonne réputation en matière d’expérience utilisateur.
2. En raison des bons principes d’accessibilité et outils d’édition pour le contenu.
3. Parce qu’il offre la souplesse de s’intégrer à n’importe quel type de site Web, y compris un site statique comme le nôtre.
4. En raison de ses caractéristiques robustes en matière de sécurité.

Les ministères gèrent habituellement les listes de diffusion dans Outlook. La mise à jour de ces genres de listes peut être exigeante en main-d’œuvre et laisser place à l’erreur humaine (par exemple, mettre des centaines d’abonnés en Cc au lieu de les mettre en Cci). L’utilisation d’Outlook de cette façon soulève un risque potentiel pour la sécurité de l’information.

Avec Mailchimp, la liste de diffusion se gère elle-même. Les utilisateurs s’abonnent ou se désabonnent d’eux-mêmes, et la liste de diffusion est aussitôt mise à jour en conséquence. Il n’y a aucun travail manuel requis pour envoyer les infolettres, et moins de risques d’erreur humaine.

Si un ministère veut transférer une liste de diffusion Outlook à une liste Mailchimp automatisée, nous recommandons généralement de ne pas importer de liste existante.

Dans ce cas, nous recommandons que le ministère envoie un courriel (au moyen de son processus existant) indiquant, par exemple : « Nous utiliserons désormais Mailchimp. Nous vous invitons à suivre le lien X pour vous abonner aux messages en anglais et le lien Y pour vous abonner aux messages en français. »

Cette méthode permet aux utilisateurs de consentir clairement à l’abonnement à la liste de diffusion, et aussi de choisir leur langue de préférence.

Les [mesures de sécurité (en anglais)](https://mailchimp.com/about/security/) de Mailchimp comprennent l’authentification multifacteur, le protocole TLS, un processus de divulgation des vulnérabilités, et des audits SOC 2 annuels. Nous utilisons une authentification multifacteur pour protéger notre compte, ce que nous recommandons à quiconque utilise Mailchimp.

**Politiques**

La principale préoccupation liée à l’utilisation de Mailchimp est la protection de la vie privée et des données personnelles.

Nous avons consulté nos collègues des services juridiques et de protection de la vie privée du SCT. Ils nous ont recommandé de réduire au minimum les informations recueillies. Pour cette raison, nous avons éliminé les champs « Prénom » et « Nom » du formulaire d’inscription par défaut de Mailchimp. Nous ne recueillons donc que l’adresse courriel de la personne abonnée (et, de façon implicite, sa langue de préférence, selon qu’elle a consulté le formulaire ou la page Web en français ou en anglais pour s’abonner).

Selon les directives que nous avons reçues, une adresse électronique, en tant qu’identifiant unique, ne constitue pas une information permettant d'identifier une personne. Cela pourrait ne pas être le cas dans d’autres contextes (par exemple, une liste de diffusion sur un sujet délicat comme les prestations de santé, ou une liste de participants d’une communauté vulnérable).

Bien que Mailchimp stocke ses données dans des serveurs à l’extérieur des frontières du Canada, ce n’est pas un problème puisque l’exigence de la [politique de résidence des données](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755) ne s’applique qu’aux renseignements classés « Protégé B » et plus.

Nous avons collaboré avec les services juridiques du SCT pour rédiger un avis de confidentialité qui accompagne le processus d’abonnement et qui utilise le texte suivant :

*Notre fonction Bulletin de nouvelles fait appel à* [*Mailchimp*](https://mailchimp.com/)*, une application tierce. L’adhésion est libre et est assujettie aux* [*Conditions d’utilisation*](https://mailchimp.com/legal/terms/) *associées à la plateforme Mailchimp. Au moment de l’adhésion, le système enregistre votre adresse électronique et votre langue de préférence (anglais ou français). Aucun autre renseignement personnel n’est recueilli.*

*La collecte et l’utilisation de vos renseignements personnels sont autorisées par la Loi sur la gestion des finances publiques. La collecte et l’utilisation de vos renseignements personnels aux fins du présent site sont conformes à la Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels. Vos renseignements personnels peuvent servir à répondre à vos demandes de renseignements, au besoin, et à évaluer l’efficacité avec laquelle les programmes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) répondent aux besoins des clients. Dans des cas exceptionnels (p. ex., le cas de quelqu’un qui fait des remarques inappropriées ou des menaces), les renseignements personnels peuvent être divulgués sans votre consentement conformément au paragraphe 8(2) de la Loi sur la protection des renseignements personnels.*

*Tout renseignement personnel qui pourra être recueilli est décrit dans le Fichier de renseignement personnel ordinaire intitulé* [*Activités de sensibilisation, POU 938*](https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/acces-information-protection-reseignements-personnels/acces-information/renseignements-programmes-fonds-renseignements/fichiers-renseignements-personnels-ordinaires.html#pou938) *qui figure sur la page Web du SCT intitulée* [*Renseignements sur les programmes et les fonds de renseignements*](https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/acces-information-protection-reseignements-personnels/acces-information/renseignements-programmes-fonds-renseignements/fichiers-renseignements-personnels-ordinaires.html)*.*

*Pour transmettre vos questions, commentaires ou préoccupations concernant le présent avis, vos droits en matière de protection des renseignements personnels ou la Loi sur la protection des renseignements personnels, communiquez avec le coordonnateur de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels du SCT, à atip.aiprp@tbs-sct.gc.ca, ou en composant le 1-866-312-1511. Vous pouvez aussi communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada par courriel, à info@priv.gc.ca, ou par téléphone, au 1-800-282-1376. Vous avez également la possibilité de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada quant à la façon dont le SCT traite vos renseignements personnels.*

Autres considérations d’ordre politique :

1. Conformité au Programme de coordination de l'image de marque : le mot-symbole « Canada » et/ou la signature du gouvernement du Canada doivent figurer dans l’infolettre.
2. Langues officielles : le pied de page offre la possibilité de s’abonner dans l’autre langue officielle.
3. Consentement et vie privée : le pied de page offre la possibilité de se désabonner de l’infolettre.

**Coûts**

Il a été décidé dès le début de payer les services de Mailchimp (et de ne pas utiliser la version gratuite), afin de supprimer les annonces publicitaires apparaissant au pied de page de la version gratuite.

Les frais mensuels sont basés sur le nombre d’abonnements, et sont payés à l’aide d’une carte d’achat du ministère. Les frais augmentent au fur et à mesure que la liste d’abonnements s’allonge : au début, c’était 10 $/mois, et en date du 24 juillet 2018, c’était 33 $/mois.