



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* 2014-2015



L'honorable Erin O'Toole, C.P., C.D., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

Table des matières.....	1
1. Introduction	3
2. Préparation et dépôt du rapport annuel.....	3
3. Mandat d'Anciens Combattants Canada	3
4. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans.....	4
5. Organisation	5
I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada	5
II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans	6
6. Ordonnances de délégation de pouvoirs.....	7
7. Interprétation du rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	7
Demandes officielles en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	7
I Provenance des demandes reçues.....	8
II Disposition à l'égard des demandes traitées.....	9
III Exceptions citées	10
IV Exclusions citées	12
V Délais d'exécution.....	12
VI Prorogation	13
VII Traduction	13
VIII Mode de consultation	13
IX Frais	14
X Coûts.....	14
XI Publication des résumés des demandes traitées	15
8. Autres fonctions de l'AIPRP	15
I Anciens Combattants Canada.....	15
II Bureau de l'ombudsman des vétérans	16
9. Les consultations	16
10. Formation et sensibilisation.....	16
11. Politiques, lignes directrices et procédures	17
12. Plaintes et enquêtes	18
13. Appels devant les tribunaux	18
14. Surveillance – Demandes d'accès à l'information	18

I	Anciens Combattants Canada.....	18
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	19
	Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – <i>Loi sur l'accès à l'information et Règlement sur l'accès à l'information</i>	20
	Annexe 2 : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (ACC et BOV).....	23
	Annexe 3 : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (BOV).....	31
	Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV).....	39

1. Introduction

La [*Loi sur l'accès à l'information*](#) donne aux membres du public et aux entreprises le droit légal d'accéder aux dossiers du gouvernement fédéral, sous réserve d'exceptions limitées et précises. La Loi vient s'ajouter à d'autres modalités d'accès à l'information gouvernementale, et elle ne vise à limiter d'aucune façon l'accès à l'information gouvernementale qui serait normalement accessible au public sur demande.

Le Rapport annuel sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* décrit la façon dont Anciens Combattants Canada (ACC) et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) se sont acquittés de leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* durant l'exercice financier débutant le 1^{er} avril 2014 et se terminant le 31 mars 2015.

2. Préparation et dépôt du rapport annuel

Conformément à l'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le ministre des Anciens Combattants, en tant que chef d'institution, est tenu de produire un rapport annuel portant sur l'administration de la *Loi*, et ce rapport doit être présenté au Parlement.

3. Mandat d'Anciens Combattants Canada

Si le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique, c'est en partie grâce à ses réalisations militaires. Anciens Combattants Canada est chargé d'aider les personnes qui, par leurs valeureux efforts, nous ont légué cet héritage et ont contribué à la croissance de notre pays.

Le mandat d'ACC est défini par la [*Loi sur le ministère des Anciens Combattants*](#), en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». Anciens Combattants Canada est également chargé de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et de celles qui ont servi en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

Responsabilités

Pour réaliser son mandat, ACC offre des services et des avantages qui répondent aux besoins des vétérans, de leurs familles et d'autres personnes. Le Ministère assume trois grands rôles :

- **Fournir** des prestations d'invalidité et du soutien financier – Anciens Combattants Canada administre des programmes qui reconnaissent et compensent la douleur et la souffrance résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre un soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière ont une incidence sur la capacité d'une personne de gagner sa vie.

- **Fournir des fonds** pour les soins de santé et les services de réinsertion – ACC travaille avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux pour offrir l'accès à des programmes de santé visant à améliorer le bien-être des vétérans et d'autres personnes admissibles et à favoriser leur autonomie Le Ministère vient aussi en aide aux vétérans et à leurs familles, pour faciliter leur transition à la vie civile.
- **Catalyser** les activités commémoratives nationales et internationales – Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et fait valoir l'importance de ces efforts dans le contexte canadien actuel. Anciens Combattants Canada perpétue le souvenir des contributions des morts de la guerre et des vétérans du Canada et assure l'entretien et le fonctionnement de 14 sites commémoratifs en Europe.

4. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans veille à ce que les sacrifices consentis par les vétérans du Canada et leurs familles soient reconnus grâce à la prestation de services, d'avantages et de programmes de soutien accessibles, offerts avec équité et en temps voulu. À titre d'agent indépendant et impartial, l'ombudsman des vétérans relève directement du ministre des Anciens Combattants et fait en sorte que les vétérans, les hommes et femmes en uniforme des Forces armées canadiennes, les membres actuels et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leurs familles et d'autres personnes servies par ACC, soient traités avec respect, conformément à la [*Déclaration des droits des anciens combattants*](#).

Le mandat de l'ombudsman conféré par le [*décret en conseil P.C. 2007-530*](#) est le suivant :

- Examiner et traiter les plaintes des vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC, ainsi que de leur représentant, résultant de l'application des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants*;
- Cerner et examiner tout problème nouveau ou d'ordre systémique concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom qui a une incidence négative sur les vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC;
- Examiner et traiter les plaintes des vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC, ainsi que de leur représentant, concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d'appel ni de révision ne peut être exercé devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- Examiner les problèmes systémiques liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel);

- Favoriser pour les intervenants l'accès aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

5. Organisation

I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC agit au nom du ministre des Anciens Combattants et du sous-ministre afin d'assurer le respect des responsabilités du Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le coordonnateur de l'AIPRP relève désormais directement du sous-ministre adjoint, Secteur des ressources humaines et des services ministériels.

Voici les principales activités du bureau de l'AIPRP d'ACC :

- Traiter les demandes de renseignements présentées au Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices pour appuyer la législation relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels;
- Favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du Ministère de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités;
- S'assurer que le Ministère se conforme à ces deux lois ainsi qu'aux exigences des organismes centraux;
- Rédiger un rapport annuel au Parlement;
- Coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au sein du Ministère;
- Coordonner le règlement des plaintes contre ACC déposées devant le commissaire à l'information, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant le commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Assurer la gestion centralisée des atteintes à la vie privée au sein du Ministère et du BOV;
- Fournir des conseils et de l'orientation au personnel d'ACC au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- Fournir soutien et recommandations au responsable de la protection de la vie privée du Ministère et au Comité sur la protection des renseignements personnels;
- Aider le Ministère à respecter ses engagements au chapitre de l'ouverture et de la transparence, grâce à une approche proactive en matière de communication des renseignements et à la communication des renseignements par des mécanismes informels.

Le traitement des demandes d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels est centralisé au Bureau de l'AIPRP à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard.

Ce bureau compte deux unités : une équipe des opérations et une équipe de la politique et de la gouvernance. En 2014–2015, le bureau du coordonnateur à l'AIPRP d'ACC comptait 34,48 employés à temps plein (ETP).

Ce bureau appuie et maintient un réseau de 23 agents de liaison de l'AIPRP (22 agents de liaison à l'Administration centrale de Charlottetown et un représentant les régions). Les agents de liaison sont responsables de recueillir l'information auprès de leur secteur respectif lorsqu'ils reçoivent une demande et de relever l'information susceptible d'être assujettie à une exception en vertu des lois.

II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans, l'ombudsman adjoint, le directeur exécutif des Opérations (anciennement le directeur général des opérations, tel qu'il est indiqué dans l'ordonnance de délégation de pouvoirs qui se trouve à l'annexe 1), le conseiller juridique et le directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown ont la pleine autorité d'exercer les pouvoirs et les fonctions de ministre pour le BOV à titre de chef d'Anciens Combattants, conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation connexe (voir l'annexe 1). Bien que la délégation des pouvoirs ait été conférée à quatre postes, l'ombudsman des vétérans a été désigné comme étant le cadre le plus élevé du BOV responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Le directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown est chargé de la gestion opérationnelle des fonctions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au sein du BOV.

L'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du BOV à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) s'assure que les responsabilités du Bureau en vertu des deux *Lois* sont assumées. Le traitement des demandes est centralisé au sein de cette unité, laquelle comprend le directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown, le coordonnateur de l'AIPRP et un agent de liaison. Le conseiller juridique est chargé de l'examen final et de la divulgation de l'information au demandeur. Ces quatre membres du personnel à temps plein ont été affectés à l'application des deux lois à temps partiel durant la période visée par le rapport de 2014–2015, ce qui représente 0,28 d'une année-personne.

Les activités principales de l'Unité d'AIPRP du Bureau de l'ombudsman des vétérans sont les suivantes :

- Traiter les demandes de renseignements présentées sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, conformément à la législation, aux règlements et aux instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- Favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du BOV, de sorte que les employés

- com comprennent bien leurs rôles et responsabilités;
- S'assurer que le Ministère se conforme à ces deux lois ainsi qu'aux exigences des organismes centraux;
- Rédiger à l'intention du Ministère des documents d'information propres au BOV, à inclure dans les rapports annuels au Parlement;
- Effectuer et coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée pour le BOV;
- Coordonner le règlement des plaintes contre le BOV déposées devant le commissaire à l'information, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant le commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Assurer la gestion centralisée des atteintes à la vie privée 'au sein du BOV;
- Fournir des conseils et de l'orientation au personnel du BOV au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- Aider le Bureau de l'ombudsman des vétérans à respecter ses engagements en matière d'ouverture et de transparence grâce à la divulgation proactive de l'information et à la communication de l'information en ayant recours à des moyens informels.

6. Ordonnances de délégation de pouvoirs

Les responsabilités associées à l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* sont confiées aux représentants ministériels et aux représentants du BOV au moyen d'une ordonnance de délégation de pouvoirs signée par le ministre des Anciens Combattants (voir l'annexe 1).

7. Interprétation du rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

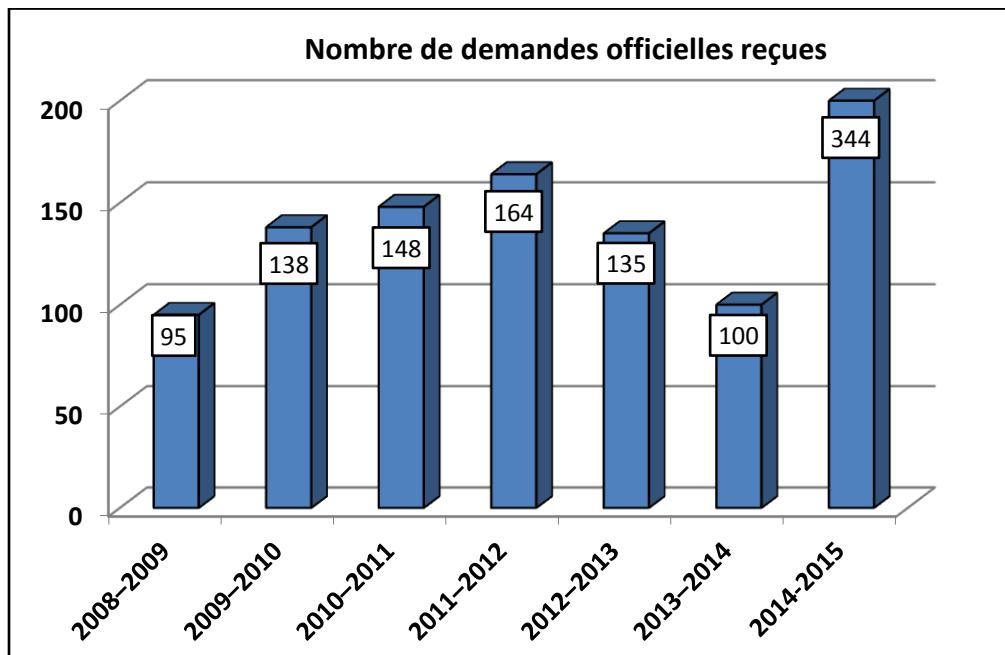
Le résumé qui suit fournit une interprétation des données statistiques sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* à ACC et au BOV, entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015.

L'annexe 2 (rapport statistique d'ACC et du BOV) fournit une ventilation plus détaillée des données sur le traitement. L'annexe 3 (rapport statistique du BOV) présente une interprétation des données propres au BOV.

Demandes officielles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

En avril 2014, ACC a collaboré avec plusieurs autres ministères en acceptant des demandes de renseignements au moyen du système de demande d'AIPRP en ligne. Le Ministère a constaté qu'un nombre croissant de personnes présentent des demandes de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* plutôt que de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En collaboration, le bureau de l'AIPRP et le Secrétariat du Conseil du Trésor ont ajouté des renseignements sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans le système de demande d'AIPRP en ligne, dans le but de mieux informer les demandeurs. En raison du recours accru à la *Loi sur l'accès à l'information* pour ces demandes, le Ministère a dû réaffecter une partie de ses ressources existantes au traitement de ces dossiers.

Entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015, le Ministère a reçu 344 demandes officielles (343 par ACC et une par le BOV) de renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il s'agit d'une augmentation de 244 % par rapport à l'exercice 2013-2014.

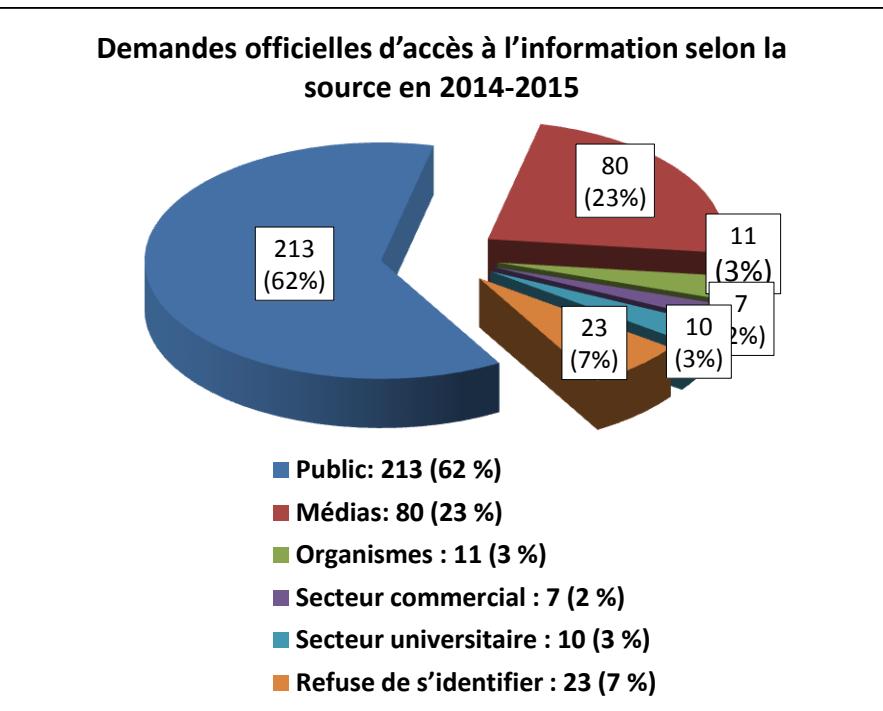


Le 1^{er} avril 2014, 66 demandes actives ont été reportées de l'exercice précédent. Ces demandes combinées aux 344 demandes reçues en 2014-2015 totalisent 410 demandes nécessitant une action (409 par ACC et une par le BOV) durant l'exercice 2014-2015.

Le Ministère a traité 332 demandes durant la période du rapport (332 par ACC et aucune par le BOV). À la fin de l'exercice 2014-2015, 78 n'avaient pas été traitées (77 par ACC et une par le BOV) ont été reportées à l'exercice 2015-2016.

I Provenance des demandes reçues

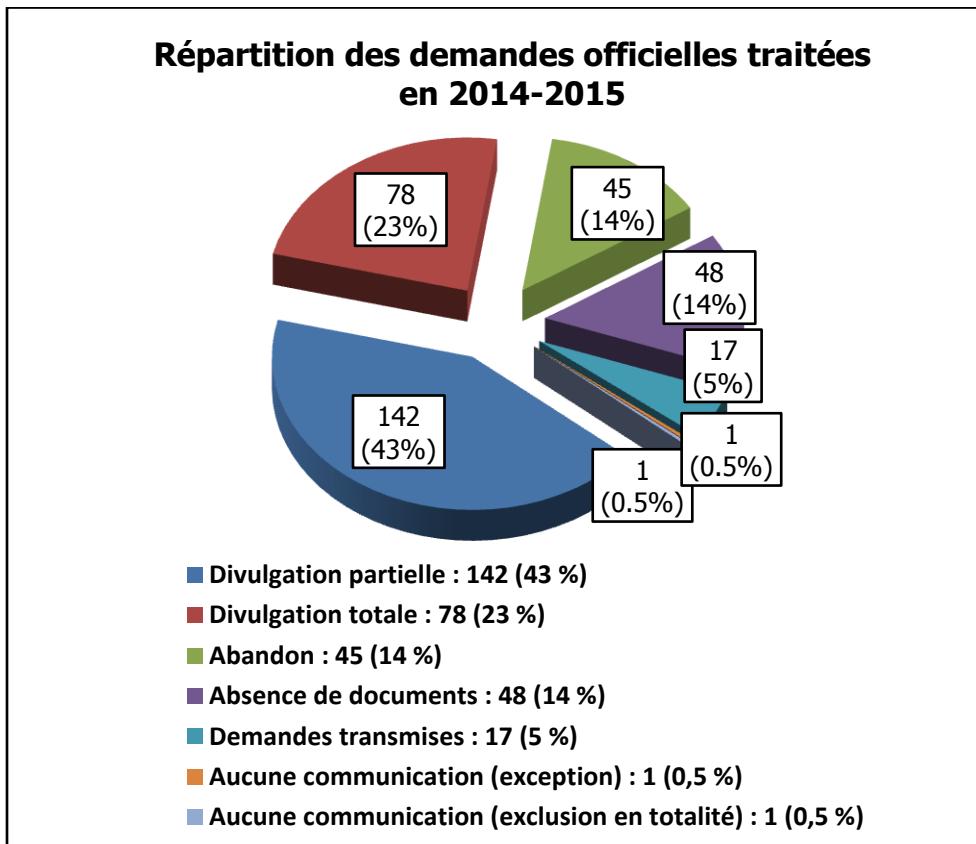
Les 343 demandes reçues par ACC et une demande reçue par le BOV durant la période de rapport de 2014-2015 sont indiquées dans le tableau ci-dessous.



II Disposition à l'égard des demandes traitées

Au total, 332 demandes ont été traitées durant l'exercice 2014–2015 comparativement à 142 demandes traitées durant la période de 2013–2014 (une augmentation de 134 %). Le Ministère a traité 70 618 pages (aucune page traitée par le BOV) et en a communiqué 65 843 (aucune page communiquée par le BOV) en 2014–2015. En comparaison, le Ministère a traité 38 557 pages et a communiqué 32 139 pages en 2013–2014, ce qui représente une augmentation de 105 % en pages communiquées dans le cadre de demandes officielles de communication de renseignements personnels comparativement à l'année précédente.

Le tableau suivant fournit de plus amples détails sur la répartition des 332 demandes traitées en 2014–2015 :



Le BOV n'a communiqué aucune page durant la période de 2014–2015.

III Exceptions citées

Bien que les Canadiens aient un droit d'accès à l'information, la *Loi sur l'accès à l'information* stipule des exceptions particulières où le besoin de ne pas divulguer certains renseignements est reconnu. Une exception est une disposition obligatoire ou discrétionnaire prévue par la *Loi* qui autorise le responsable d'une institution à refuser de communiquer des renseignements en réponse à une demande d'accès.

ACC a invoqué 266 exceptions en vertu des articles 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 24 et 26 de la *Loi sur l'accès à l'information*. La disposition la plus fréquemment invoquée est celle prévue au paragraphe 19(1), laquelle est invoquée pour refuser de communiquer des renseignements personnels tels que les renseignements médicaux de nature délicate. À des fins statistiques, une exception est comptée une seule fois lorsqu'elle est appliquée plusieurs fois dans un dossier.

Le tableau qui suit indique le nombre de demandes en regard desquelles des exceptions particulières ont été invoquées.

Exceptions citées	2012– 2013	2013– 2014	2014– 2015
Alinéa 13(1)a) (Renseignements obtenus à titre confidentiel)	0	0	3
Alinéa 13(1)c) (Renseignements obtenus à titre confidentiel)	0	0	2
Article 14 (Consultations ou délibérations fédéro-provinciales)	0	0	10
Paragraphe 14a) (Consultations ou délibérations fédéro-provinciales)	0	2	8
Paragraphe 16(2) (Méthodes de protection, etc.)	0	0	7
Alinéa 16(2)a) (Méthodes de protection, etc.)	0	0	1
Alinéa 16(2)c) (Méthodes de protection, etc.)	6	11	17
Alinéa 18a) (Intérêts économiques du Canada)	0	1	1
Alinéa 18b) (Intérêts économiques du Canada)	0	2	7
Alinéa 18c) (Intérêts économiques du Canada)	0	1	0
Paragraphe 19(1) (Renseignements personnels)	35	51	135
Alinéa 20(1)a) (Secrets industriels de tiers)	1	0	1
Alinéa 20(1)b) (Renseignements confidentiels de tiers)	1	3	6
Alinéa 20(1)c) (Compétitivité d'un tiers)	1	3	8
Alinéa 20(1)d) (Négociations menées par un tiers en vue de contrats)	0	0	3
Article 20.1 (Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public)	0	0	1
Alinéa 21(1)a) (Activités du gouvernement – Avis)	4	12	20
Alinéa 21(1)b) (Activités du gouvernement – Consultations ou délibérations)	3	5	8
Alinéa 21(1)c) (Activités du gouvernement – Négociations)	1	4	9
Alinéa 21(1)d) (Activités du gouvernement – Gestion)	1	1	3
Article 23 (Secret professionnel des avocats)	3	2	8
Paragraphe 24(1) (Interdictions fondées sur d'autres lois)	0	2	2
Article 26 (Refus de communication en cas de publication)	0	0	6
Total des exceptions citées	56	100	266

Le BOV n'a invoqué aucune exception durant cette période de rapport.

IV Exclusions citées

Une exclusion est l'information non assujettie à l'application de la *Loi*, comme il est prévu aux articles 68 et 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*. En voici des exemples : documents publiés, documents mis en vente dans le public, documents déposés à Bibliothèque et Archives du Canada ou documents confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada. Durant la période du rapport, ACC a invoqué l'article 68 à cinq reprises et l'article 69 à 29 reprises.

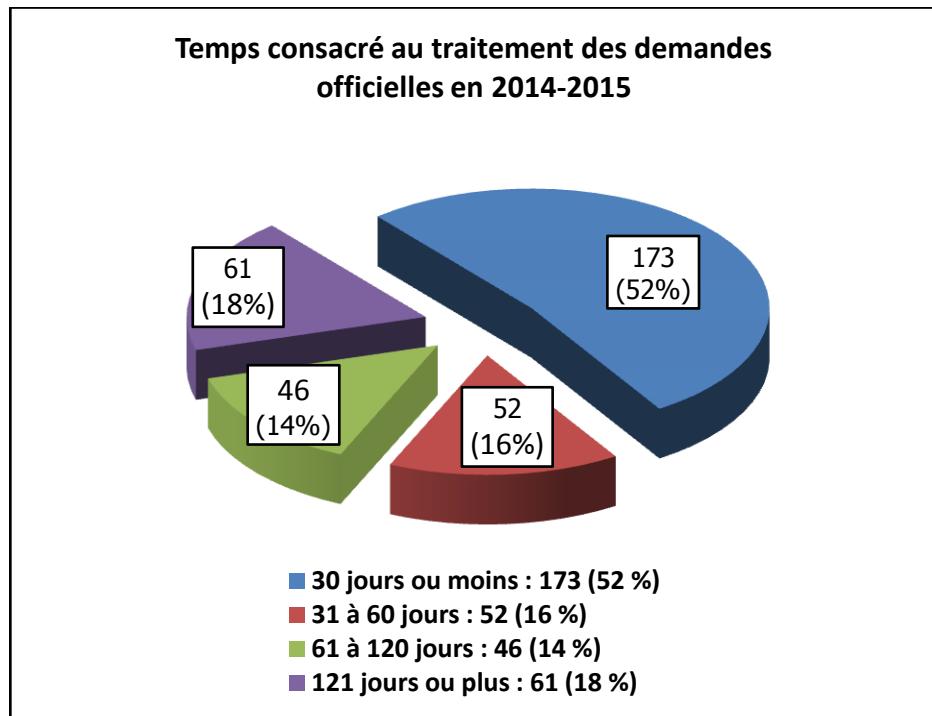
Le tableau qui suit indique le nombre de demandes en regard desquelles des exclusions particulières ont été invoquées :

Exclusions citées	2012–2013	2013–2014	2014–2015
68a) – Documents publiés ou mis en vente dans le public	1	1	5
69(1) – Documents confidentiels du Conseil privé de la Reine	0	0	1
69(1)a) – Propositions au Conseil	1	3	1
69(1)b) – Options politiques	0	0	0
69(1)c) – Ordre du jour du Conseil et délibérations	0	1	0
69(1)d) – Documents employés dans la prise de décisions du gouvernement ou dans la formulation de sa politique	1	0	5
69(1)e) – Documents d'information à l'usage des ministres	1	3	3
69(1)g) objet a) – Documents confidentiels du Cabinet	1	2	12
69(1)g) objet b) – Documents confidentiels du Cabinet	0	2	0
69(1)g) objet c) – Documents confidentiels du Cabinet	1	3	1
69(1)g) objet d) – Documents confidentiels du Cabinet	1	0	4
69(1)g) objet e) – Documents confidentiels du Cabinet	1	1	2
Total	8	16	34

Le BOV n'a invoqué aucune exclusion durant la période du rapport de 2014–2015.

V Délais d'exécution

Durant la période du rapport de 2014–2015, 173 demandes officielles (52 %) ont été traitées en 30 jours ou moins. Comme l'illustre le diagramme ci-dessous, le Ministère a également fermé 159 dossiers au cours de l'année qui ont nécessité davantage de temps et d'effort. Grâce à l'augmentation des ressources affectées au Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, le Ministère n'a plus d'arriérés de travail.



VI Prorogation

L'article 9 de la *Loi sur l'accès à l'information* prévoit la prorogation du délai légal si : (1) des consultations sont nécessaires; (2) si la demande porte sur un important volume de documents ou si le traitement de la demande dans le délai prévu risque d'entraver de manière déraisonnable le fonctionnement du Ministère.

Durant la période du rapport, ACC a prorogé 56 demandes. De celles-ci, 28 ont été prorogées de 30 jours ou moins et 28 demandes ont nécessité une prorogation de 31 jours ou plus.

Le BOV n'a demandé aucune prorogation durant la période du rapport de 2014–2015.

VII Traduction

Durant la période visée, ACC a reçu une demande de protection des renseignements personnels qui nécessitait des services de traduction. En comparaison, aucune demande de protection des renseignements personnels (à ACC ou au BOV) n'a exigé ces services durant la période du rapport de 2013–2014.

VIII Mode de consultation

Il existe trois méthodes de consultation des renseignements au moyen desquelles les demandeurs peuvent obtenir les renseignements qu'ils ont demandés :

- 1) Recevoir des copies des documents visés;
- 2) Examiner ces documents au cours d'un rendez-vous fixé;

3) Examiner et recevoir des copies de ces documents.

Au total, 332 demandes ont été traitées durant l'exercice 2014–2015. Dans les 220 dossiers où l'information a été communiquée, le demandeur a reçu des copies des documents demandés. Aucun demandeur n'a demandé à consulter des documents sur place. Du reste des 112 dossiers fermés, 45 ont été abandonnés, 48 n'ont pu être traités en raison de l'absence de documents, 17 ont été transmis à une autre institution gouvernementale et aucun renseignement n'a été divulgué dans deux dossiers en raison d'exceptions ou d'exclusions.

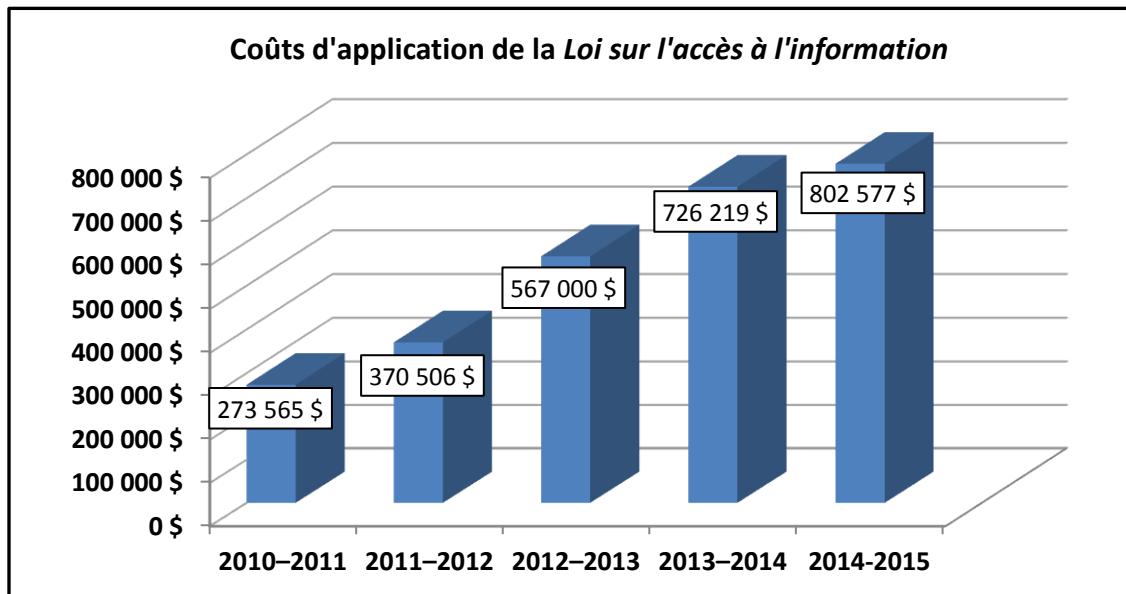
IX Frais

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Ministère a perçu des droits d'AI 2 025 \$ pendant la période du rapport. Du total, ACC a recueilli 1 560 \$ frais de demande requis par la *Loi*. Les 465 \$ qui restent ont été perçus pour payer les frais de recherche; une augmentation de 180 % (ou 299 \$) au cours du dernier exercice. Pendant la même période, le Ministère a renoncé à des frais pour une somme de 15 \$, ce qui correspond au montant des frais auxquels il a renoncé au cours de l'exercice 2014–2015.

X Coûts

Les bureaux de l'AIPRP d'ACC et du BOV ont dépensé la somme combinée de 802 577 \$ pour appliquer la *Loi sur l'accès à l'information* durant la période de ce rapport. Ce montant se répartit comme suit :

- (1) Salaires des employés : 707 337 \$;
- (2) Contrats de services professionnels : 37 627 \$;
- (3) Autres frais d'administration (frais de fonctionnement et d'entretien) : 57 613 \$.



L'augmentation des coûts pendant l'exercice financier peut être liée à l'investissement qu'a fait ACC pour réduire l'arriéré des demandes. Par conséquent, le bureau de l'AIPRP d'ACC a traité 105 % de pages de plus et 134 % de plus de demandes cette année comparativement à l'exercice précédent.

Veuillez prendre note que les coûts indiqués dans le tableau ne concernent que les coûts directement liés aux bureaux de l'AIPRP. Ils ne tiennent pas compte du temps consacré à la compilation et à l'examen des dossiers visés par les demandes d'accès dans les divers secteurs de programme au sein du Ministère.

XI Publication des résumés des demandes traitées

Depuis septembre 2011, ACC affiche les résumés des demandes d'accès à l'information sur le site Web du Ministère, conformément à l'annexe E de la Directive sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* du Secrétariat du Conseil du Trésor : Critères relatifs à l'affichage des Résumés des demandes d'accès à l'information achevées.

La liste des résumés contient les demandes applicables traitées depuis septembre 2011, pour lesquelles des documents ont été extraits, traités ou il n'y avait aucun document existant. La liste est présentée dans l'ordre chronologique et par numéro de demande.

ACC : veterans.gc.ca/fra/about-us/organization/access-to-information-privacy/completed-access

Depuis mai 2012, le BOV affiche aussi les résumés des demandes d'accès à l'information traitées sur son site Web.

BOV : ombudsman-veterans.gc.ca/fra/transparence/aiprp/rapports

8. Autres fonctions de l'AIPRP

I Anciens Combattants Canada

Le bureau de l'AIPRP d'ACC fournit d'autres de services en plus des demandes officielles présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. En outre, le bureau répond aux demandes non officielles. Une demande informelle est une demande de renseignements qui n'est pas faite ou traitée en vertu de la *Loi*. Aucuns frais ne peuvent être exigés en vertu de la *Loi* et il n'y a aucun délai de réponse pour ce type de demande. En outre, le demandeur n'a pas le droit de déposer de plainte. En plus des 332 demandes officielles, le bureau de l'AIPRP d'ACC a traité 214 demandes informelles d'accès à l'information au cours de l'exercice 2014–2015. En conséquence, plus de 50 000 pages ont été communiquées aux demandeurs.

En plus de traiter les demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le bureau de l'AIPRP a également traité diverses demandes au sein du Ministère, notamment les suivantes :

- L'analyse des questions de politique et la réponse à celles-ci;
- L'examen des nouveaux formulaires de collecte de renseignements personnels;

- L'élaboration d'énoncés de confidentialité dans ces formulaires;
- L'évaluation des contrats et des protocoles d'entente;
- Un soutien pour la réaction aux atteintes réelles et à la prévention des atteintes potentielles à la vie privée.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans n'a traité aucune demande informelle au cours de la période visée par le présent rapport.

En plus de traiter les demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'Unité de l'AIPRP du BOV a aussi traité diverses demandes en provenance du Bureau, en assumant les fonctions suivantes :

- Analyse des questions internes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et réponse à ces demandes;
- Évaluation des contrats;
- Prestation d'un soutien dans la prévention des atteintes possibles à la vie privée.

9. Les consultations

Durant l'exercice 2014–2015, ACC a reçu 59 demandes de consultation d'autres institutions gouvernementales ou d'autres organismes ayant trait à des dossiers ou à des questions d'ACC. Des 59 consultations nécessitant la prise de mesures en 2014–2015, 55 ont été traitées et quatre ont été reportées à l'exercice 2015–2016.

Cette année, le BOV a commencé à produire des rapports sur les demandes de consultations du bureau de l'AIPRP d'ACC. Au cours de 2014–2015, le BOV a reçu et traité trois demandes de consultation provenant du bureau de l'AIPRP d'ACC.

10. Formation et sensibilisation

Au cours de cet exercice, le personnel du Ministère a reçu une formation sur l'AIPRP par divers méthodes. Pendant l'année, 756 participants ont suivi la formation.

Formation intégrée sur la sécurité et l'accès à l'information et protection des renseignements personnels

Le cours obligatoire sur l'Orientation à la sécurité d'ACC a été offert à tous les employés dès leur entrée en fonction et à intervalles périodiques par la suite. Les sujets abordés comprennent :

- le principe du besoin de connaître;
- le concept d'atteinte à la vie privée;
- les règles régissant l'accès aux renseignements;

- les mesures disciplinaires relatives à l'accès non autorisé aux renseignements personnels;
- un aperçu général des lois et des principes fondamentaux en matière d'AIPRP.

Durant la période du rapport, 698 participants ont pris part à 148 séances de formation.

Programme d'orientation à l'intention des superviseurs et des gestionnaires (POSG)

Le bureau de l'AIPRP d'ACC a donné une séance d'une heure sur les principes et pratiques exemplaires en matière d'AIPRP dans le cadre d'un cours du POSG, auquel huit employés ont participé. La séance donne un aperçu de la *Loi sur l'accès à l'information* (obligation d'aider), de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (renseignements personnels) ainsi que des rôles et responsabilités ayant trait à la gestion de la protection de la vie privée, comme la collecte de renseignements personnels, les avis de confidentialité, la sensibilisation à la protection de la vie privée et la gestion des atteintes à la vie privée.

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) – Formation précise

En plus de participer à la formation sur l'AIPRP du Ministère, un nouveau gestionnaire du BOV a suivi une formation approfondie sur l'AIPRP et 19 employés du BOV ont assisté à deux séances de recyclage (une à Ottawa et une à Charlottetown) sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et leurs responsabilités.

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

Au cours de l'exercice, ACC a donné une séance de formation d'une journée sur les principes de l'AIPRP à laquelle 30 participants ont assisté. Elle a permis aux participants de mieux comprendre l'interprétation et l'application de dispositions relatives aux exceptions et aux exclusions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

11. Politiques, lignes directrices et procédures

Les politiques, lignes directrices et procédures actuelles liées à l'accès à l'information ont été maintenues et surveillées pour ACC et le BOV au cours de l'exercice 2014–2015. ACC a également élaboré le processus suivant durant la période du rapport :

- **Processus opérationnel de l'AIPRP pour la déclassification de documents classifiés et protégés** – Ce processus fournit une orientation au personnel de l'AIPRP sur la déclassification des dossiers classifiés et protégés avant leur communication en réponse à une demande présentée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de la *Loi sur l'accès à l'information*.

12. Plaintes et enquêtes

En 2014–2015, le commissaire à l’information a reçu cinq plaintes relatives à ACC en plus des cinq plaintes reportées de l’exercice 2013-2014. ACC a reçu au total 10 plaintes auxquelles il fallait répondre au cours de l’exercice financier.

Des cinq plaintes reçues :

- deux avaient trait au refus d'accès;
- deux avaient trait à la présomption de refus;
- une avait trait au refus de fournir de l'information, conformément à l'article 69 de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI).

Quatre d’entre elles ont été réglées pendant la période visée par le rapport et six ont été reportées à l’exercice 2015-2016. Parmi les plaintes qui ont été réglées :

- deux ont été jugées fondées;
- une a été abandonnée;
- une a été abandonnée en cours d'enquête.

En outre, une plainte reçue au cours de l’exercice 2014–2015, et pouvant être réglée par un processus de résolution rapide alléguait qu'il devrait exister d’autres dossiers avec la modification des critères de recherche. Cette plainte est en cours. Elle a été reportée à l’exercice 2015–2016.

Le commissaire à l’information n’a reçu aucune plainte contre le BOV durant la période de 2014–2015.

13. Appels devant les tribunaux

Aucun appel devant les tribunaux pour ACC ou le BOV n'est à signaler pendant la période visée.

14. Surveillance – Demandes d'accès à l'information

I Anciens Combattants Canada

Le système de surveillance des dossiers est rigoureux. Une fois par semaine, le directeur, les responsables et les gestionnaires d’équipes de l’AIPRP examinent l’état des demandes à l'aide des rapports produits par l’outil de gestion de cas afin de surveiller les délais qui viennent. Par ailleurs, des rapports statistiques mensuels faisant état des demandes reçues et traitées ainsi que du nombre de demandes en retard sont préparés pour le coordonnateur de l’AIPRP.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans exerce un suivi du temps consacré au traitement des demandes d'accès à l'information à l'aide d'une feuille de calcul. Ce document est tenu à jour par le coordonnateur et l'agent de liaison de l'AIPRP. Tout problème de traitement anticipé est transmis au directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown.

Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – Loi sur l'accès à l'information et Règlement sur l'accès à l'information

Delegation Order - Access to Information Act and Access to Information Regulations

The Minister of Veterans Affairs, pursuant to section 73 of the *Access to Information Act*, hereby designates the persons holding the positions set out in the schedule hereto, or the persons occupying on an acting basis those positions, to exercise the powers, duties and functions of the Minister as the head of Veterans Affairs Canada, under the provisions of the Act and related regulations set out in the schedule opposite each position. This designation replaces all previous delegation orders.

Access to Information Act Provisions and associated descriptions		Column 1 Deputy Minister and Associate DM	Column 2 All Assistant Deputy Ministers, the Director General of Communications and senior management positions within the Department of Veterans Affairs Canada that reports directly to the positions outlined in Column 1.	Column 3 Access to Information Coordinator within the Department of Veterans Affairs Canada	Column 4 Any senior analyst position (PM-05 or above) within Department of Veterans Affairs that reports directly to the position outlined in Column 3.	Column 5 Any analyst position within the Access to Information and Privacy (ATIP) of the Department of Veterans Affairs that reports directly to the positions outlined in Column 4.
4(2.1)	Responsibility of head of institution (duty to assist)	X	X	X	X	X
7(a)	Notice when access requested	X	X	X	X	X
7(b)	Giving access to the record	X	X	X	X	
8(1)	Transfer of request	X	X	X	X	X
9	Extension of time limits	X	X	X	X	X
11(2)(3)(4)(5)(6)	Additional Fees	X	X	X	X	X
11(6)	Waiver of refund	X	X	X	X	
12(2)(b)	Language of access	X	X	X	X	X
12(3)(b)	Access in an alternative format	X	X	X	X	X
13	Information obtained in confidence	X	X	X	X	
14	Federal-provincial	X	X	X	X	

	affairs					
15	International affairs and defence	X	X	X	X	
16	Law enforcement and investigations	X	X	X	X	
17	Safety of individuals	X	X	X	X	
18	Economic interests of Canada	X	X	X	X	
18.1	Economic interest of certain government institutions	X	X	X	X	
19	Personal information	X	X	X	X	
20	Third party information	X	X	X	X	
21	Operations of Government	X	X	X	X	
22	Testing procedures, tests and audits	X	X	X	X	
22.1	Internal Audits	X	X	X	X	
23	Solicitor-client privilege	X	X	X	X	
24	Statutory prohibitions	X	X	X	X	
25	Severability	X	X	X	X	
26	Refusal of access where information is to be published	X	X	X	X	
27(1), (4)	Third party notification	X	X	X	X	
28(1)(b), (2), (4)	Third party notification	X	X	X	X	
29(1)	Notice of decision to disclose	X	X	X	X	
33	Notice to Information Commissioner of notices to third parties	X	X	X	X	

Position	Access to Information Act	Access to Information Regulations
Veterans Ombudsman	Full delegation	Full delegation
Director General of Operation	Full delegation	Full delegation
Legal Advisor	Full delegation	Full delegation
Director of Corporate Services and Charlottetown Operations	Full delegation	Full delegation



Minister of Veterans Affairs

APR 24 2012

Date

Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (ACC et BOV)



Government of Canada Gouvernement du Canada

Statistical Report on the Access to Information Act

Name of institution: Veterans Affairs Canada

Reporting period: 2014-04-01 to 2015-03-31

Part 1: Requests Under the Access to Information Act

1.1 Number of requests

	Number of Requests
Received during reporting period	344
Outstanding from previous reporting period	66
Total	410
Closed during reporting period	332
Carried over to next reporting period	78

1.2 Sources of requests

Source	Number of Requests
Media	80
Academia	10
Business (private sector)	7
Organization	11
Public	213
Decline to Identify	23
Total	344

1.3 Informal requests

Completion Time						
1 to 15 Days	16 to 30 Days	31 to 60 Days	61 to 120 Days	121 to 180 Days	181 to 365 Days	More Than 365 Days
19	71	71	42	4	2	5

Note: All requests previously recorded as "treated informally" will now be accounted for in this section only.

Part 2: Requests Closed During the Reporting Period

2.1 Disposition and completion time

Disposition of Requests	Completion Time							Total
	1 to 15 Days	16 to 30 Days	31 to 60 Days	61 to 120 Days	121 to 180 Days	181 to 365 Days	More Than 365 Days	
All disclosed	4	50	15	5	0	2	2	78
Disclosed in part	6	29	32	35	7	9	24	142
All exempted	1	0	0	0	0	0	0	1
All excluded	0	1	0	0	0	0	0	1
No records exist	15	25	4	3	0	0	1	48
Request transferred	17	0	0	0	0	0	0	17
Request abandoned	20	5	1	3	1	0	15	45
Neither confirmed nor denied	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	63	110	52	46	8	11	42	332

2.2 Exemptions

Section	Number of Requests	Section	Number of Requests	Section	Number of Requests	Section	Number of Requests
13(1)(a)	3	16(2)	7	18(a)	1	20.1	1
13(1)(b)	0	16(2)(a)	1	18(b)	7	20.2	0
13(1)(c)	2	16(2)(b)	0	18(c)	0	20.4	0
13(1)(d)	0	16(2)(c)	17	18(d)	0	21(1)(a)	20
13(1)(e)	0	16(3)	0	18.1(1)(a)	0	21(1)(b)	8
14	10	16.1(1)(a)	0	18.1(1)(b)	0	21(1)(c)	9
14(a)	8	16.1(1)(b)	0	18.1(1)(c)	0	21(1)(d)	3
14(b)	0	16.1(1)(c)	0	18.1(1)(d)	0	22	0
15(1)	0	16.1(1)(d)	0	19(1)	135	22.1(1)	0
15(1) - I.A.*	0	16.2(1)	0	20(1)(a)	1	23	8
15(1) - Def.*	0	16.3	0	20(1)(b)	6	24(1)	2
15(1) - S.A.*	0	16.4(1)(a)	0	20(1)(b.1)	0	26	6
16(1)(a)(i)	0	16.4(1)(b)	0	20(1)(c)	8		
16(1)(a)(ii)	0	16.5	0	20(1)(d)	3		
16(1)(a)(iii)	0	17	0				
16(1)(b)	0						
16(1)(c)	0						
16(1)(d)	0						

* I.A.: International Affairs Def.: Defence of Canada S.A.: Subversive Activities

2.3 Exclusions

Section	Number of Requests	Section	Number of Requests	Section	Number of Requests
68(a)	5	69(1)	1	69(1)(g) re (a)	12
68(b)	0	69(1)(a)	1	69(1)(g) re (b)	0
68(c)	0	69(1)(b)	0	69(1)(g) re (c)	1
68.1	0	69(1)(c)	0	69(1)(g) re (d)	4
68.2(a)	0	69(1)(d)	5	69(1)(g) re (e)	2
68.2(b)	0	69(1)(e)	3	69(1)(g) re (f)	0
		69(1)(f)	0	69.1(1)	0

2.4 Format of information released

Disposition	Paper	Electronic	Other Formats
All disclosed	60	18	0
Disclosed in part	59	83	0
Total	119	101	0

2.5 Complexity

2.5.1 Relevant pages processed and disclosed

Disposition of Requests	Number of Pages Processed	Number of Pages Disclosed	Number of Requests
All disclosed	6,161	6,046	78
Disclosed in part	60,791	57,556	142
All exempted	123	0	1
All excluded	15	0	1
Request abandoned	3,528	2,241	45
Neither confirmed nor denied	0	0	0

2.5.2 Relevant pages processed and disclosed by size of requests

Disposition	Less Than 100 Pages Processed		101-500 Pages Processed		501-1000 Pages Processed		1001-5000 Pages Processed		More Than 5000 Pages Processed	
	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed
All disclosed	70	1,192	5	928	2	1,444	1	2,482	0	0
Disclosed in part	50	1,566	64	15,986	17	10,902	11	29,102	0	0
All exempted	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
All excluded	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Request abandoned	39	46	3	166	2	965	1	1,064	0	0
Neither confirmed nor denied	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	160	2804	73	17080	21	13311	13	32648	0	0

2.5.3 Other complexities

Disposition	Consultation Required	Assessment of Fees	Legal Advice Sought	Other	Total
All disclosed	3	3	0	0	6
Disclosed in part	53	2	0	0	55
All exempted	0	0	0	0	0
All excluded	0	0	0	0	0
Request abandoned	1	7	0	0	8
Neither confirmed nor	0	0	0	0	0
Total	57	12	0	0	69

2.6 Deemed refusals

2.6.1 Reasons for not meeting statutory deadline

Number of Requests Closed Past the Statutory Deadline	Principal Reason			
	Workload	External Consultation	Internal Consultation	Other
134	132	1	1	0

2.6.2 Number of days past deadline

Number of Days Past Deadline	Number of Requests Past Deadline Where No Extension Was Taken	Number of Requests Past Deadline Where An Extension Was Taken	Total
1 to 15 days	26	5	31
16 to 30 days	5	1	6
31 to 60 days	21	4	25
61 to 120 days	15	1	16
121 to 180 days	7	3	10
181 to 365 days	2	7	9
More than 365 days	25	12	37
Total	101	33	134

2.7 Requests for translation

Translation Requests	Accepted	Refused	Total
English to French	1	0	1
French to English	0	0	0
Total	1	0	1

Part 3: Extensions

3.1 Reasons for extensions and disposition of requests

Disposition of Requests Where an Extension Was Taken	9(1)(a) Interference With Operations	9(1)(b) Consultation		9(1)(c) Third-Party Notice
		Section 69	Other	
All disclosed	5	0	0	0
Disclosed in part	16	9	18	2
All exempted	0	0	0	0
All excluded	0	0	0	0
No records exist	0	0	0	0
Request abandoned	2	1	3	0
Total	23	10	21	2

3.2 Length of extensions

Length of Extensions	9(1)(a) Interference With Operations	9(1)(b) Consultation		9(1)(c) Third-Party Notice
		Section 69	Other	
30 days or less	17	1	10	0
31 to 60 days	2	1	7	0
61 to 120 days	3	3	1	2
121 to 180 days	1	5	2	0
181 to 365 days	0	0	0	0
365 days or more	0	0	1	0
Total	23	10	21	2

Part 4: Fees

Fee Type	Fee Collected		Fee Waived or Refunded	
	Number of Requests	Amount	Number of Requests	Amount
Application	315	\$1,560	3	\$15
Search	2	\$465	0	\$0
Production	0	\$0	0	\$0
Programming	0	\$0	0	\$0
Preparation	0	\$0	0	\$0
Alternative format	0	\$0	0	\$0
Reproduction	0	\$0	0	\$0
Total	317	\$2,025	3	\$15

Part 5: Consultations Received From Other Institutions and Organizations

5.1 Consultations received from other Government of Canada institutions and organizations

Consultations	Other Government of Canada Institutions	Number of Pages to Review	Other Organizations	Number of Pages to Review
Received during reporting period	59	1,833	1	5
Outstanding from the previous reporting period	0	0	0	0
Total	59	1,833	1	5
Closed during the reporting period	55	1,812	1	5
Pending at the end of the reporting period	4	21	0	0

5.2 Recommendations and completion time for consultations received from other Government of Canada institutions

Recommendation	Number of Days Required to Complete Consultation Requests							
	1 to 15 Days	16 to 30 Days	31 to 60 Days	61 to 120 Days	121 to 180 Days	181 to 365 Days	More Than 365 Days	Total
Disclose entirely	19	20	3	0	0	0	0	42
Disclose in part	3	4	4	0	0	0	0	11
Exempt entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclude entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Consult other institution	1	0	0	0	0	0	0	1
Other	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	24	24	7	0	0	0	0	55

5.3 Recommendations and completion time for consultations received from other organizations

Recommendation	Number of Days Required to Complete Consultation Requests							
	1 to 15 Days	16 to 30 Days	31 to 60 Days	61 to 120 Days	121 to 180 Days	181 to 365 Days	More Than 365 Days	Total
Disclose entirely	0	1	0	0	0	0	0	1
Disclose in part	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempt entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclude entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Consult other institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Other	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	0	0	0	1

Part 6: Completion Time of Consultations on Cabinet Confidences

6.1 Requests with Legal Services

Number of Days	Fewer Than 100 Pages Processed		101-500 Pages Processed		501-1000 Pages Processed		1001-5000 Pages Processed		More Than 5000 Pages Processed	
	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed
1 to 15	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
16 to 30	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0
31 to 60	3	129	0	0	0	0	0	0	0	0
61 to 120	2	20	0	0	0	0	0	0	0	0
121 to 180	1	293	0	0	0	0	0	0	0	0
181 to 365	2	46	0	0	0	0	0	0	0	0
More than 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	11	516	0	0	0	0	0	0	0	0

6.2 Requests with Privy Council Office

Number of Days	Fewer Than 100 Pages Processed		101–500 Pages Processed		501-1000 Pages Processed		1001-5000 Pages Processed		More Than 5000 Pages Processed	
	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed
1 to 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 to 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 to 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 to 120	1	26	0	0	0	0	0	0	0	0
121 to 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 to 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
More than 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	26	0	0	0	0	0	0	0	0

Part 7: Complaints and Investigations

Section 32	Section 35	Section 37	Total
5	4	4	13

Part 8: Court Action

Section 41	Section 42	Section 44	Total
0	0	0	0

Part 9: Resources Related to the Access to Information Act

9.1 Costs

Expenditures		Amount
Salaries		\$693,923
Overtime		\$13,414
Goods and Services		\$95,240
• Professional services contracts	\$37,627	
• Other	\$57,613	
Total		\$802,577

9.2 Human Resources

Resources	Person Years Dedicated to Access to Information
	Activities
Full-time employees	7.68
Part-time and casual employees	1.35
Regional staff	0.00
Consultants and agency personnel	0.30
Students	1.15
Total	10.48

Note: Enter values to two decimal places.

Annexe 3 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (BOV)



Government of Canada Gouvernement du Canada

Statistical Report on the Access to Information Act

Name of institution: Office of the Veterans Ombudsman

Reporting period: 2014-04-01 to 2015-03-31

Part 1: Requests Under the Access to Information Act

1.1 Number of requests

	Number of Requests
Received during reporting period	1
Outstanding from previous reporting period	0
Total	1
Closed during reporting period	0
Carried over to next reporting period	1

1.2 Sources of requests

Source	Number of Requests
Media	0
Academia	0
Business (private sector)	0
Organization	0
Public	0
Decline to Identify	1
Total	1

1.3 Informal requests

Completion Time							
1 to 15 Days	16 to 30 Days	31 to 60 Days	61 to 120 Days	121 to 180 Days	181 to 365 Days	More Than 365 Days	Total
0	0	0	0	0	0	0	0

Note: All requests previously recorded as "treated informally" will now be accounted for in this section only.

Part 2: Requests Closed During the Reporting Period

2.1 Disposition and completion time

Disposition of Requests	Completion Time							Total
	1 to 15 Days	16 to 30 Days	31 to 60 Days	61 to 120 Days	121 to 180 Days	181 to 365 Days	More Than 365 Days	
All disclosed	0	0	0	0	0	0	0	0
Disclosed in part	0	0	0	0	0	0	0	0
All exempted	0	0	0	0	0	0	0	0
All excluded	0	0	0	0	0	0	0	0
No records exist	0	0	0	0	0	0	0	0
Request transferred	0	0	0	0	0	0	0	0
Request abandoned	0	0	0	0	0	0	0	0
Neither confirmed nor denied	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

2.2 Exemptions

Section	Number of Requests	Section	Number of Requests	Section	Number of Requests	Section	Number of Requests
13(1)(a)	0	16(2)	0	18(a)	0	20.1	0
13(1)(b)	0	16(2)(a)	0	18(b)	0	20.2	0
13(1)(c)	0	16(2)(b)	0	18(c)	0	20.4	0
13(1)(d)	0	16(2)(c)	0	18(d)	0	21(1)(a)	0
13(1)(e)	0	16(3)	0	18.1(1)(a)	0	21(1)(b)	0
14	0	16.1(1)(a)	0	18.1(1)(b)	0	21(1)(c)	0
14(a)	0	16.1(1)(b)	0	18.1(1)(c)	0	21(1)(d)	0
14(b)	0	16.1(1)(c)	0	18.1(1)(d)	0	22	0
15(1)	0	16.1(1)(d)	0	19(1)	0	22.1(1)	0
15(1) - I.A.*	0	16.2(1)	0	20(1)(a)	0	23	0
15(1) - Def.*	0	16.3	0	20(1)(b)	0	24(1)	0
15(1) - S.A.*	0	16.4(1)(a)	0	20(1)(b.1)	0	26	0
16(1)(a)(i)	0	16.4(1)(b)	0	20(1)(c)	0		
16(1)(a)(ii)	0	16.5	0	20(1)(d)	0		
16(1)(a)(iii)	0	17	0				
16(1)(b)	0						
16(1)(c)	0						
16(1)(d)	0						

* I.A.: International Affairs Def.: Defence of Canada S.A.: Subversive Activities

2.3 Exclusions

Section	Number of Requests	Section	Number of Requests	Section	Number of Requests
68(a)	0	69(1)	0	69(1)(g) re (a)	0
68(b)	0	69(1)(a)	0	69(1)(g) re (b)	0
68(c)	0	69(1)(b)	0	69(1)(g) re (c)	0
68.1	0	69(1)(c)	0	69(1)(g) re (d)	0
68.2(a)	0	69(1)(d)	0	69(1)(g) re (e)	0
68.2(b)	0	69(1)(e)	0	69(1)(g) re (f)	0
		69(1)(f)	0	69.1(1)	0

2.4 Format of information released

Disposition	Paper	Electronic	Other Formats
All disclosed	0	0	0
Disclosed in part	0	0	0
Total	0	0	0

2.5 Complexity

2.5.1 Relevant pages processed and disclosed

Disposition of Requests	Number of Pages Processed	Number of Pages Disclosed	Number of Requests
All disclosed	0	0	0
Disclosed in part	0	0	0
All exempted	0	0	0
All excluded	0	0	0
Request abandoned	0	0	0
Neither confirmed nor denied	0	0	0

2.5.2 Relevant pages processed and disclosed by size of requests

Disposition	Less Than 100 Pages Processed		101-500 Pages Processed		501-1000 Pages Processed		1001-5000 Pages Processed		More Than 5000 Pages Processed	
	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed
All disclosed	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Disclosed in part	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
All exempted	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
All excluded	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Request abandoned	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Neither confirmed nor denied	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2.5.3 Other complexities

Disposition	Consultation Required	Assessment of Fees	Legal Advice Sought	Other	Total
All disclosed	0	0	0	0	0
Disclosed in part	0	0	0	0	0
All exempted	0	0	0	0	0
All excluded	0	0	0	0	0
Request abandoned	0	0	0	0	0
Neither confirmed nor	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

2.6 Deemed refusals

2.6.1 Reasons for not meeting statutory deadline

Number of Requests Closed Past the Statutory Deadline	Principal Reason			
	Workload	External Consultation	Internal Consultation	Other
0	0	0	0	0

2.6.2 Number of days past deadline

Number of Days Past Deadline	Number of Requests Past Deadline Where No Extension Was Taken	Number of Requests Past Deadline Where An Extension Was Taken	Total
1 to 15 days	0	0	0
16 to 30 days	0	0	0
31 to 60 days	0	0	0
61 to 120 days	0	0	0
121 to 180 days	0	0	0
181 to 365 days	0	0	0
More than 365 days	0	0	0
Total	0	0	0

2.7 Requests for translation

Translation Requests	Accepted	Refused	Total
English to French	0	0	0
French to English	0	0	0
Total	0	0	0

Part 3: Extensions

3.1 Reasons for extensions and disposition of requests

Disposition of Requests Where an Extension Was Taken	9(1)(a) Interference With Operations	9(1)(b) Consultation		9(1)(c) Third-Party Notice
		Section 69	Other	
All disclosed	0	0	0	0
Disclosed in part	0	0	0	0
All exempted	0	0	0	0
All excluded	0	0	0	0
No records exist	0	0	0	0
Request abandoned	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

3.2 Length of extensions

Length of Extensions	9(1)(a) Interference With Operations	9(1)(b) Consultation		9(1)(c) Third-Party Notice
		Section 69	Other	
30 days or less	0	0	0	0
31 to 60 days	0	0	0	0
61 to 120 days	0	0	0	0
121 to 180 days	0	0	0	0
181 to 365 days	0	0	0	0
365 days or more	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Part 4: Fees

Fee Type	Fee Collected		Fee Waived or Refunded	
	Number of Requests	Amount	Number of Requests	Amount
Application	0	\$0	0	\$0
Search	0	\$0	0	\$0
Production	0	\$0	0	\$0
Programming	0	\$0	0	\$0
Preparation	0	\$0	0	\$0
Alternative format	0	\$0	0	\$0
Reproduction	0	\$0	0	\$0
Total	0	\$0	0	\$0

Part 5: Consultations Received From Other Institutions and Organizations

5.1 Consultations received from other Government of Canada institutions and organizations

Consultations	Other Government of Canada Institutions	Number of Pages to Review	Other Organizations	Number of Pages to Review
Received during reporting period	3	146	0	0
Outstanding from the previous reporting period	0	0	0	0
Total	3	146	0	0
Closed during the reporting period	3	146	0	0
Pending at the end of the reporting period	0	0	0	0

5.2 Recommendations and completion time for consultations received from other Government of Canada institutions

Recommendation	Number of Days Required to Complete Consultation Requests							
	1 to 15 Days	16 to 30 Days	31 to 60 Days	61 to 120 Days	121 to 180 Days	181 to 365 Days	More Than 365 Days	Total
Disclose entirely	2	0	0	0	0	0	0	2
Disclose in part	1	0	0	0	0	0	0	1
Exempt entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclude entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Consult other institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Other	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	0	0	0	0	0	0	3

5.3 Recommendations and completion time for consultations received from other organizations

Recommendation	Number of Days Required to Complete Consultation Requests							
	1 to 15 Days	16 to 30 Days	31 to 60 Days	61 to 120 Days	121 to 180 Days	181 to 365 Days	More Than 365 Days	Total
Disclose entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Disclose in part	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempt entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclude entirely	0	0	0	0	0	0	0	0
Consult other institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Other	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

Part 6: Completion Time of Consultations on Cabinet Confidences

6.1 Requests with Legal Services

Number of Days	Fewer Than 100 Pages Processed		101-500 Pages Processed		501-1000 Pages Processed		1001-5000 Pages Processed		More Than 5000 Pages Processed	
	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed
1 to 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 to 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 to 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 to 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 to 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 to 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
More than 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6.2 Requests with Privy Council Office

Number of Days	Fewer Than 100 Pages Processed		101–500 Pages Processed		501-1000 Pages Processed		1001-5000 Pages Processed		More Than 5000 Pages Processed	
	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed	Number of Requests	Pages Disclosed
1 to 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 to 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 to 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 to 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 to 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 to 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
More than 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Part 7: Complaints and Investigations

Section 32	Section 35	Section 37	Total
0	0	0	0

Part 8: Court Action

Section 41	Section 42	Section 44	Total
0	0	0	0

Part 9: Resources Related to the Access to Information Act

9.1 Costs

Expenditures		Amount
Salaries		\$12,835
Overtime		\$0
Goods and Services		\$1,683
• Professional services contracts	\$1,683	
• Other	\$0	
Total		\$14,518

9.2 Human Resources

Resources	Person Years Dedicated to Access to Information
	Activities
Full-time employees	0.14
Part-time and casual employees	0.00
Regional staff	0.00
Consultants and agency personnel	0.00
Students	0.00
Total	0.14

Note: Enter values to two decimal places.

Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	Écart 2014-2015 et 2013-2014
Demandes reçues	148	164	135	100	344	244 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	35	68	89	108	66	-39 %
Total des demandes nécessitant un suivi	183	232	224	208	410	97 %
Demandes entièrement traitées	114	143	116	142	332	134 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	69	89	108	66	78	18 %
Traitées en 30 jours ou moins	69	62	47	59	173	193 %
Pages communiquées	4 635	5 545	16 696	32 139	65 843	105 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LAI	273 565 \$	370 506 \$	623 778 \$	726 219 \$	802 577 \$	10 % (ou +76 358 \$)
ETP	3,85	6,38	10,54	10,91	10,34	-5 % (ou +0,57)
Demandes informelles	115	65	84	77	214	178 %
Plaintes reçues	5	15	14	6	5	-17 %