

# Anciens Combattants Canada

## Rapport annuel sur la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010



---

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député  
Ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture)



Anciens Combattants  
Canada

Veterans Affairs  
Canada

Canada

## TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION .....	<a href="#">Page 1</a>
	Portefeuille des Anciens Combattants .....	<a href="#">Page 1</a>
	Anciens Combattants Canada .....	<a href="#">Page 1</a>
	Bureau de l'ombudsman des vétérans .....	<a href="#">Page 2</a>
2.	BUREAU DU COORDONNATEUR DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	<a href="#">Page 3</a>
3.	ARRÊTÉ SUR LA DÉLÉGATION DE POUVOIRS .....	<a href="#">Page 5</a>
4.	TABLE DE DÉLÉGATION DES POUVOIRS LIÉS À LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i> .....	<a href="#">Page 6</a>
5.	INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DU RAPPORT STATISTIQUE .....	<a href="#">Page 8</a>
	I Demandes en vertu de la <i>Loi sur la Protection des renseignements personnels</i> .....	<a href="#">Page 8</a>
	II Disposition à l'égard des demandes traitées .....	<a href="#">Page 9</a>
	III Exceptions invoquées .....	<a href="#">Page 12</a>
	IV Exclusions citées .....	<a href="#">Page 12</a>
	V Délai de traitement .....	<a href="#">Page 13</a>
	VI Prorogations des délais .....	<a href="#">Page 14</a>
	VII Traductions .....	<a href="#">Page 14</a>
	VIII Méthode de consultation .....	<a href="#">Page 15</a>
	IX Corrections et mentions .....	<a href="#">Page 15</a>
	X Coûts .....	<a href="#">Page 15</a>
6.	DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE .....	<a href="#">Page 16</a>
	Ministère .....	<a href="#">Page 16</a>
	Direction des services de gestion de l'information (DSGI) .....	<a href="#">Page 16</a>
7.	FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	<a href="#">Page 18</a>
	Formation .....	<a href="#">Page 18</a>
	Sensibilisation .....	<a href="#">Page 19</a>
8.	POLITIQUES ET DIRECTIVES .....	<a href="#">Page 20</a>
9.	PLAINTES ET ENQUÊTES .....	<a href="#">Page 20</a>
10.	ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE (EFVP) .....	<a href="#">Page 21</a>
	Les EFVP à l'appui de l'Initiative visant les anciens combattants alliés ..	<a href="#">Page 22</a>
11.	DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DE L'ALINÉA 8(2)m) .....	<a href="#">Page 23</a>
12.	DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DU PARAGRAPHE 8(2) .....	<a href="#">Page 23</a>
13.	APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX .....	<a href="#">Page 23</a>
Annexe 1 –	Rapport statistique concernant la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> (LPRP) .....	<a href="#">Page 25</a>
Annexe 2 –	Analyse statistique quadriennale .....	<a href="#">Page 26</a>

## **1. INTRODUCTION**

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* accorde aux citoyens canadiens et aux sociétés canadiennes un droit d'accès aux dossiers gouvernementaux fédéraux, sous réserve de certaines conditions précises. La Loi complète, sans toutefois les remplacer, d'autres modalités d'accès à l'information gouvernementale. Elle ne vise à limiter d'aucune façon l'accès à l'information gouvernementale qui serait normalement accessible au public sur demande.

Conformément à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le responsable d'une institution doit présenter au Parlement un rapport annuel faisant état de sa mise en application de la Loi au cours de l'exercice. Le rapport décrit les activités du ministère des Anciens Combattants, du Bureau de l'ombudsman des vétérans, du directeur de l'Établissement de soldats et du directeur des terres destinées aux anciens combattants, et la manière dont Anciens Combattants Canada (ACC) s'est acquitté de ses responsabilités liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au cours de l'exercice commençant le 1<sup>er</sup> avril 2009 et se terminant le 31 mars 2010.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) présentera un rapport distinct au Parlement.

### **Portefeuille des Anciens Combattants**

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend le ministère des Anciens Combattants (ACC, le Ministère), le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA, le Tribunal).

### **Anciens Combattants Canada**

Le développement du Canada à titre de pays indépendant et doté d'une identité propre découle en grande partie de ses réalisations en temps de guerre. Notre identité moderne est également associée en grande partie à la fierté que nous éprouvons à l'égard des antécédents enviables du Canada en matière de maintien de la paix. Toutefois, la contribution de notre pays à la paix et à la sécurité dans le monde, à la fois comme allié et partenaire du maintien de la paix, a été très coûteuse si l'on tient compte des vies sacrifiées et des maladies et blessures, sans parler des espoirs déçus. Le rôle du Ministère est de reconnaître le courage des personnes qui nous ont légué ce patrimoine et ont ainsi permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'Anciens Combattants Canada (ACC) est fixé par des lois, des règlements et des décrets, l'une des principales lois étant la *Loi sur le ministère des Affaires des Anciens Combattants* qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes, lesquelles sont liées :

*« [...] 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 [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge. »*

Anciens Combattants Canada (ACC) sert des clients très diversifiés reflétant l'ampleur des contributions canadiennes à la paix dans le monde. Voici quels sont nos clients :

#### Anciens combattants

- les anciens combattants des Forces armées et de la marine marchande ayant servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée;
- d'anciens et, dans certains cas, d'actuels membres des Forces canadiennes, y compris ceux qui ont servi dans une zone de service spécial et au cours d'opérations de maintien de la paix;
- les anciens combattants alliés qui habitaient au Canada avant les périodes de guerre.

#### Autres clients

- certains civils qui ont droit à des prestations en raison de leur service en temps de guerre;
- d'anciens et, dans certains cas, d'actuels membres de la Gendarmerie royale du Canada;
- les survivants et personnes à charge des groupes susmentionnés.

En plus de servir ces clients, ACC reçoit de nombreuses demandes de renseignements de la part du grand public. Nous sommes heureux d'aider les personnes qui veulent se renseigner sur les programmes, les services et les activités du Ministère. Anciens Combattants Canada se joint à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes pour reconnaître les sacrifices et les réussites de ceux qui ont servi la cause de la paix et de la liberté partout dans le monde, au fil des ans.

Anciens Combattants Canada continue d'appuyer fermement les principes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, tout en assurant un niveau élevé de service à ses clients.

#### **Bureau de l'ombudsman des vétérans**

L'ombudsman des vétérans est un agent indépendant qui relève directement du ministre des Anciens Combattants. Il est impartial et a pour mandat de faire respecter la Déclaration des droits des anciens combattants, de recevoir et d'examiner les plaintes se rapportant aux programmes et aux services fournis ou administrés par Anciens Combattants ou ayant trait à la Déclaration des droits des anciens combattants. En outre, l'ombudsman aide les vétérans en les informant sur les programmes et services du Ministère.

## **2. BUREAU DU COORDONNATEUR DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* relève du Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), qui faisait partie de l'ancienne Direction générale des services de gestion de l'information (DGSGI). En 2009-2010, la DGSGI et la Direction générale de la technologie de l'information et des télécommunications ont fusionné pour devenir la Direction générale de la technologie de l'information et de la gestion de l'information (DGTIGI) du Secteur des services ministériels. Le directeur général, Technologie de l'information et Gestion de l'information, est également le coordonnateur de l'AIPRP; l'union de ces deux rôles rassemble des spécialistes qui gèrent et protègent les documents papier et les fonds de renseignements électroniques du Portefeuille. Le coordonnateur de l'AIPRP agit au nom du ministre des Anciens Combattants, de la sous-ministre d'ACC et de l'ombudsman des vétérans afin d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Bureau assume une double fonction liée à la prestation de services au public et au Ministère en ce qui concerne les questions liées à ces deux lois.

Le mandat du Bureau du coordonnateur de l'AIPRP d'ACC consiste à mettre en œuvre et à administrer la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et à veiller à ce que les exigences prévues par ces lois et établies par les organismes centraux soient respectées au sein de l'institution. Voici les principales fonctions du Bureau du coordonnateur de l'AIPRP :

- 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 aux lois, aux règlements et aux politiques et directives connexes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT);
- dispenser aux gestionnaires et aux employés d'ACC des conseils et une orientation en ce qui a trait à l'interprétation et à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que des politiques et directives connexes du SCT;
- élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices concernant la mise en application des lois afférentes à l'AIPRP et des politiques et directives connexes du SCT;
- coordonner l'achèvement des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP);
- coordonner le règlement des plaintes à l'encontre d'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*;
- promouvoir la sensibilisation aux lois afférentes à l'AIPRP afin d'assurer la réceptivité du Ministère aux obligations imposées aux institutions fédérales;

- coordonner la préparation du chapitre relatif à ACC dans la publication *Info Source*;
- préparer des rapports annuels destinés au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et au Parlement, en ce qui concerne la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le traitement des demandes officielles est centralisé au Bureau du coordonnateur de l'AIPRP, à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, et la responsabilité de la divulgation incombe en premier lieu à ce bureau. Le Bureau du coordonnateur se compose du coordonnateur et d'un effectif de 9,5 équivalents temps plein (ETP), y compris un coordonnateur adjoint. Le Bureau du coordonnateur est appuyé par l'Unité des politiques et de la planification stratégique de la gestion de l'information et de planification stratégique (PPSGI) spécialisée dans la prestation de conseils et d'une orientation en matière d'AIPRP, la coordination des EFVP, les mises à jour apportées dans *Info Source* et les fichiers de renseignements personnels, ainsi que pour d'autres questions touchant les politiques, les procédures et la formation.

Le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP appuie et maintient un réseau de vingt-sept agents de liaison de l'AIPRP au sein de chaque direction générale importante et de chaque région du Portefeuille. Dix-neuf agents de liaison d'Anciens Combattants Canada travaillent à l'Administration centrale, à Charlottetown, et huit agents de liaison travaillent dans les bureaux régionaux. Sur demande, les agents de liaison sont responsables de la récupération de renseignements auprès du bureau de première responsabilité (BPR) ainsi que de l'identification de l'information sensible pouvant être assujettie à une exception en vertu de la Loi.

### 3. LES DÉCRETS DE DÉLÉGATION DE POUVOIRS

Les responsabilités associées à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, telles la notification de la prorogation de délais aux auteurs de demandes et la transmission des demandes à d'autres institutions, sont déléguées au coordonnateur ministériel de l'AIPRP par l'entremise de l'instrument de délégation qu'a signé le ministre des Anciens Combattants.

#### **ARRÊTÉ SUR LA DÉLÉGATION DE POUVOIRS EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

**En vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*\*, le ministre des Anciens Combattants délègue aux titulaires des postes au ministère des Anciens Combattants mentionnés dans l'annexe ci-après, les attributions dont il est, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale, investi par les articles de la loi mentionnés dans la liste, en regard de chaque poste.**

Ottawa, le

2009



Ministre des Anciens Combattants

Le 14 octobre, les responsabilités du TACRA associées à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ont été déléguées aux fonctionnaires compétents du TACRA par l'entremise de l'instrument de délégation qu'a signé le président du Tribunal de anciens combattants (révision et appel).

## 4.

**TABLE DE DÉLÉGATION DES POUVOIRS LIÉS À LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS***

RESPONSABLE DE L'INSTITUTION		MINISTRE DES ANCIENS COMBATTANTS		
Articles de la LPRP	Pouvoirs ou fonctions	Institutions et titres		
		ACC	TACRA	
73	Ensemble des pouvoirs ou des fonctions du responsable de l'institution.	Sous-ministre	Président	
8(2)m)	Divulgence de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée, dans l'intérêt du public ou de la personne.	Sous-ministre	Ombudsman des vétérans	Président
20; 21	Approbation des exceptions	SMA	Ombudsman des vétérans	Directeur général
8(2)a)b) c)d)e)f) g)h)i)j)k)l)	Divulgence de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée : à des fins d'utilisation conforme; conformément à d'autres lois du Parlement; afin de se conformer à des assignations; au procureur général dans le cadre de procédures judiciaires; à des organismes d'enquête fédéraux; en vertu d'ententes et d'accords avec d'autres gouvernements; à des députés qui aident des particuliers à régler un problème; aux vérificateurs internes ou au contrôleur général; aux Archives nationales du Canada; à des chercheurs; aux Autochtones aux fins de règlement de revendications territoriales; dans le cadre de la recherche de personnes	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV - Conseiller juridique	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP
8(5)	Avis de divulgation en vertu de l'alinéa 8(2)m)	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV - Conseiller juridique	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP
8(4); 9(1)	Conservation de copies et de documents	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP		Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP
9(4); 10	Avis au commissaire à la protection de la vie privée relatif à l'usage compatible de renseignements et modification du répertoire de fichiers de renseignements personnels	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP		Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP



14a)	Communication d'avis concernant l'accès aux dossiers dans les 30 jours	Coord./Coord. adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV - Conseiller juridique	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP
15	Approbation de prorogation de délais	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV - Conseiller juridique	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP
17(2)	Langue d'accès	Coord./Coord. adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV - Conseiller juridique	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP
19; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28	Approbation des exceptions	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV - Conseiller juridique	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP
26; 27; 28	Approbation des exceptions	Agent de l'AIPRP		
31; 33(2); 35(1)(4); 36(3); 37(3); 51(2)(3)	Réception et communication d'avis dans le cadre d'une enquête	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV - Conseiller juridique	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP
72(1)	Préparation du rapport annuel au Parlement	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP		Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP

#### LÉGENDE

ACC : Anciens Combattants Canada

BOV : Bureau de l'ombudsman des vétérans

TACRA : Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)

SMA : Sous-ministre adjoint principal, Politiques, programmes et partenariats

Sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services et de la commémoration

Sous-ministre adjoint, Secteur des services ministériels

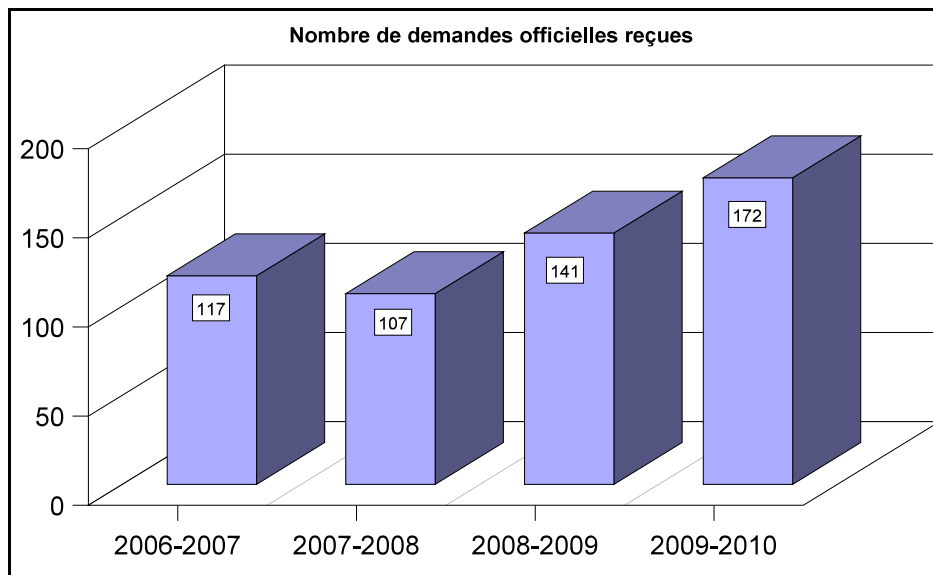
## 5. INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DU RAPPORT STATISTIQUE

L'Annexe 1 présente un résumé statistique des demandes officielles faites en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui ont été traitées par Anciens Combattants Canada entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010. Voici diverses explications et interprétations touchant les données statistiques contenues dans ce rapport.

### I DEMANDES EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

#### Demandes officielles

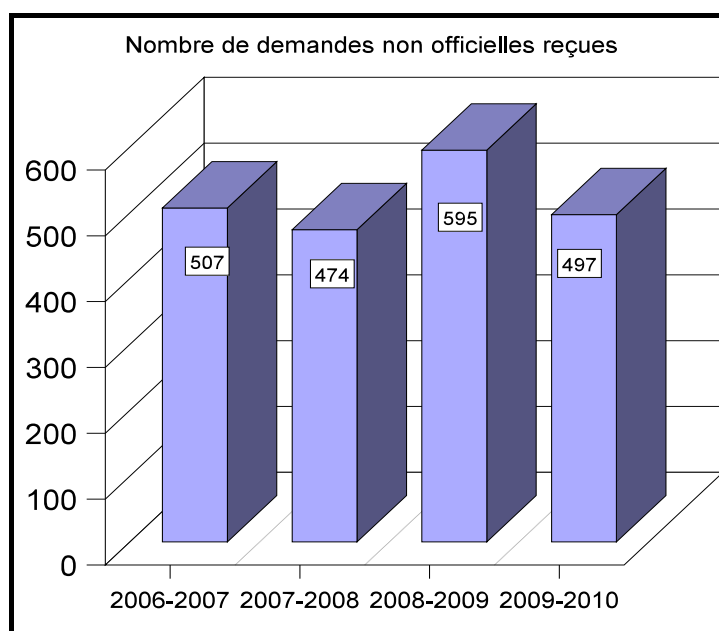
Entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010, ACC a reçu 172 demandes officielles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce qui représente 31 demandes de plus ou une augmentation de 22 p. 100 par rapport au nombre reçu à l'exercice 2008-2009, une augmentation de 61 p. 100 par rapport à 2007-2008 et une augmentation de 47 p. 100 par rapport à 2006-2007. Ajoutées aux 17 demandes reportées de la période antérieure, ces 172 demandes portent à 189 le nombre total des demandes ayant nécessité des mesures pendant la période visée (2009-2010).



Quinze (15) demandes en suspens de la période visée ont été reportées à l'exercice 2010-2011.

## Demandes non officielles

Le graphique suivant présente la tendance quadriennale sur les demandes non officielles reçues.

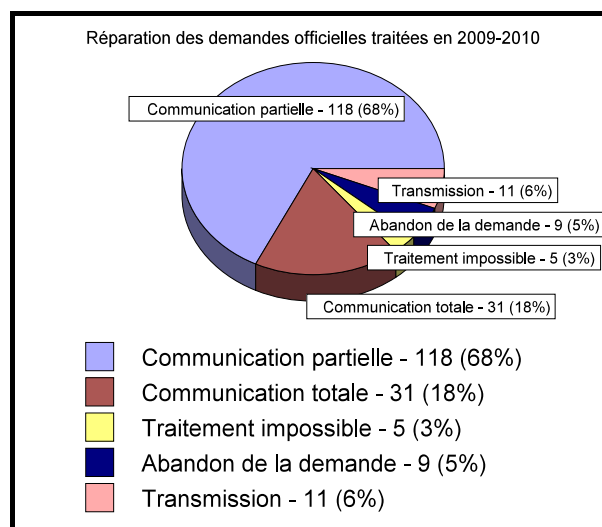


## **II DISPOSITION À L'ÉGARD DES DEMANDES TRAITÉES**

### Demandes officielles

Au total, 174 demandes officielles ayant nécessité des mesures ont été traitées au cours de la période, ce qui correspond à un taux de traitement de 92 p. 100.

La répartition des 174 demandes traitées en 2009-2010 est la suivante :



Les demandes qui, en l'absence de documents, ne pouvaient être traitées ont été enregistrées dans la catégorie « traitement impossible ».

Le tableau suivant présente, à titre comparatif, le nombre de pages examinées et de pages communiquées dans le cadre de demandes officielles transmises au cours des trois dernières périodes visées. Il importe de noter, à des fins statistiques, que les pages auxquelles des exceptions ou exclusions s'appliquent sont considérées comme des pages communiquées.

Période	2007-2008	2008-2009	2009-2010	% d'écart entre 2009-2010 et 2008-2009
<b>Pages examinées</b>	49 695	58 816	84 146	43 %
<b>Pages communiquées</b>	39 886	49 827	65 266	31 %
<b>Pages non communiquées</b>	9 809	8 989	18 880	110 %
<b>Pourcentage des pages non communiquées</b>	20 %	15 %	23 %	S.O.

Au cours du présent exercice, 174 demandes officielles ont été traitées (soit 92 p. 100 des demandes ayant nécessité des mesures), comparativement aux 129 demandes (soit 89 p. 100 des demandes ayant nécessité des mesures) qui ont été traitées durant l'exercice 2008-2009, ce qui représente une augmentation de 35 p. 100 du nombre des demandes traitées ou, comme le démontre le tableau ci-dessus, une augmentation de 43 p. 100 du nombre de pages examinées.

### **Demandes non officielles**

Afin de maintenir ses engagements en matière de prestation de services de qualité à la clientèle et de transparence, le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP a continué de traiter de manière informelle les demandes de communication de renseignements personnels en 2009-2010. Il y avait 497 demandes à traiter au cours du présent exercice, ce qui représente une diminution de 16 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Soixante-quinze (75) demandes en suspens de la période visée ont été reportées à l'exercice 2010-2011.

Le tableau suivant présente, à titre comparatif, le nombre de pages examinées et de pages communiquées dans le cadre de demandes non officielles au cours des trois dernières périodes visées.

Période	2007-2008	2008-2009	2009-2010	% d'écart entre 2009-2010 et 2008-2009
<b>Pages examinées</b>	73 235	103 278	81 395	- 21 %
<b>Pages communiquées</b>	41 966	65 078	44 827	- 31 %
<b>Pages non communiquées</b>	31 269	38 200	36 568	- 4 %
<b>Pourcentage des pages non communiquées</b>	43 %	37 %	45 %	S.O.

Quatre cent vingt-deux (422) demandes non officielles (soit 85 p. 100 des demandes ayant nécessité des mesures) ont été traitées au cours du présent exercice, comparativement à 534 demandes (soit 90 p. 100 des demandes ayant nécessité des mesures) ayant été traitées au cours de l'exercice 2008-2009, ce qui représente une diminution de 21 p. 100 du nombre de demandes traitées et, par pure coïncidence, une diminution de 21 p. 100 du nombre de pages examinées, comme le démontre le tableau ci-dessus.

Le pourcentage de pages non communiquées dans le cadre de demandes officielles est moins élevé que celui ayant trait aux demandes non officielles. Cette observation reflète bien la nature des demandes non officielles, qui ont tendance à viser des documents précis comportant moins de pages à examiner. Les demandes officielles, quant à elles, visent souvent le dossier complet, ce qui augmente la probabilité que des pages contiendront des renseignements sur des tiers.

La tendance de la charge de travail de l'unité semble passer des demandes non officielles aux demandes officielles. (Voir la section I du présent rapport - Demandes reçues en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements*). Ce changement exerce sur le personnel une importante contrainte quant à l'observation du délai de 30 jours lorsqu'il traite une très grande quantité de dossiers. Cette situation est aussi liée au changement de la clientèle d'ACC qui, en plus des anciens combattants traditionnels, compte maintenant les membres et Vétérans des FC, et les membres de la GRC, ainsi qu'aux nouveaux programmes et services offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants. On a remarqué que la nouvelle clientèle présentait des demandes de renseignements plus précises concernant les décisions d'ACC et qu'elle était bien informée de son droit d'accès à cette information.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne prévoit aucun délai de traitement pour les demandes non officielles, cela dit, 286 demandes non officielles (58 p. 100) ont été traitées dans un délai de 60 jours.

### III EXCEPTIONS INVOQUÉES

La présente section relative à l'interprétation des données statistiques précise le nombre de demandes en regard desquelles des exceptions particulières ont été invoquées.

Anciens Combattants Canada a invoqué 125 exceptions en vertu des articles 22, 25, 26 et 28. Il s'agit d'une augmentation de 49 p. 100 par rapport à l'exercice 2008-2009. L'article 26, qui est utilisé pour protéger les renseignements concernant un autre individu, a été invoqué le plus fréquemment.

Il importe de noter que, à des fins statistiques, les pages pour lesquelles des exceptions s'appliquent à un même cas, et ce à plusieurs reprises, ne sont comptées qu'une seule fois par cas.

<b>Exceptions invoquées en 2009-2010</b>	<b>Cas</b>
Alinéa 22(1)a) (Application de la loi et enquêtes)	1
Alinéa 22(1)b) (Application de la loi et enquêtes)	1
Article 25 (Sécurité des individus)	1
Article 26 (Renseignements concernant un autre individu)	121
Article 28 (Dossiers médicaux)	1
<b>Total des exceptions invoquées</b>	<b>12</b>

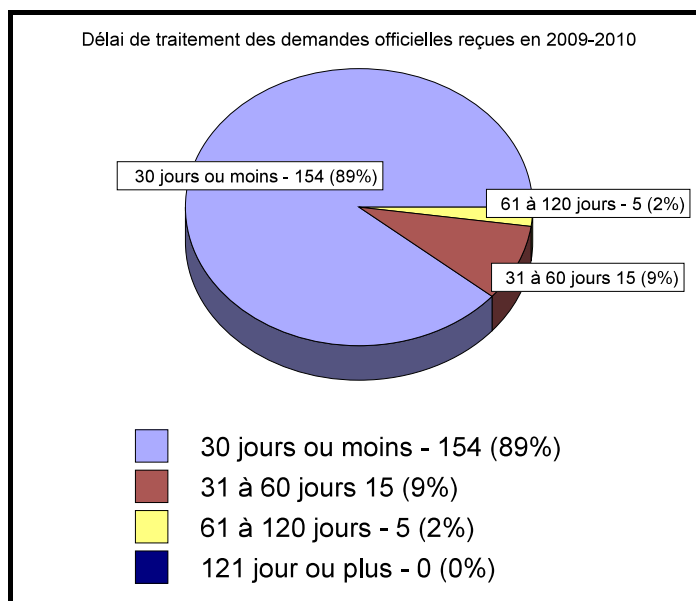
À noter également que le pourcentage élevé de « communication partielle » en réponse à une demande est attribuable au fait que les dossiers des anciens combattants contiennent un nombre important de renseignements sur des tiers.

### IV EXCLUSIONS CITÉES

En vertu des articles 69 et 70, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne s'applique pas aux documents publiés ou mis en vente dans le public, aux documents déposés à Bibliothèque et Archives du Canada ou aux renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada. Il n'y a aucun cas d'exclusion à signaler pour la période visée.

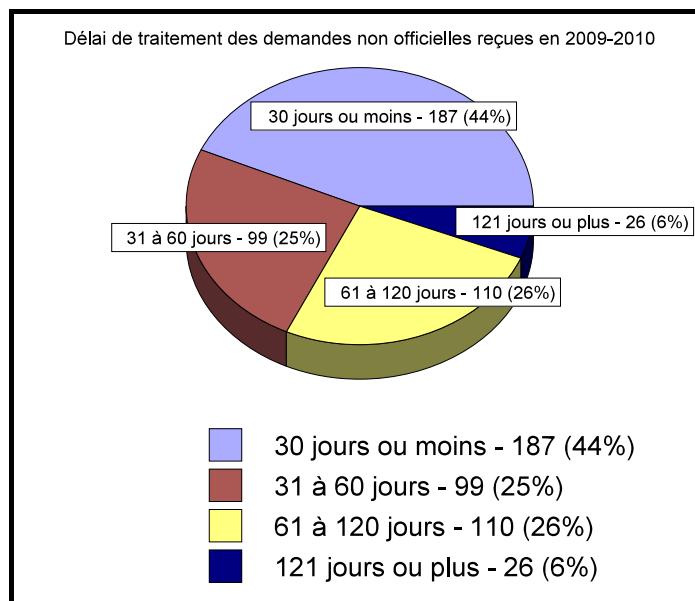
## V DÉLAI DE TRAITEMENT

### Demandes officielles



Pendant la période visée (2009-2010), ACC a traité 154 demandes officielles dans un délai de 30 jours ou moins et a reçu une prorogation pour 10 demandes, ce qui représente un total de 164 demandes (soit 95 p. 100) qui ont été traitées avec succès dans les délais prescrits par la loi. En outre, 15 demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours, 5 dans un délai de 61 à 120 jours et aucune demande nécessitant davantage de temps ou d'effort n'a été traitée dans un délai de 121 jours ou plus.

## Demandes non officielles



Pendant la période visée (2009-2010), ACC a traité 187 demandes non officielles dans un délai de 30 jours ou moins, 99 demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 61 jours, 110 demandes ont été traitées dans un délai de 61 à 120 jours et 26 demandes nécessitant davantage de temps et d'effort ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus.

Le Ministère demeure déterminé à traiter les demandes non officielles de communication de renseignements personnels en temps opportun, tout en tenant compte des exigences prévues par la loi pour le traitement des demandes officielles. Au total, 58 p. 100 des demandes non officielles ayant nécessité des mesures ont été traitées dans un délai de 60 jours.

## **VI PROROGATIONS DES DÉLAIS**

Durant la période visée, 10 demandes ont été prorogées, dont 7 pour des raisons d'entrave au fonctionnement l'institution du gouvernement et 3 en raison de la nécessité de consulter d'autres institutions.

## **VII TRADUCTIONS**

Pendant la période visée (2009-2010), une seule demande de communication de renseignements personnels a nécessité des services de traduction.



## VIII MÉTHODE DE CONSULTATION

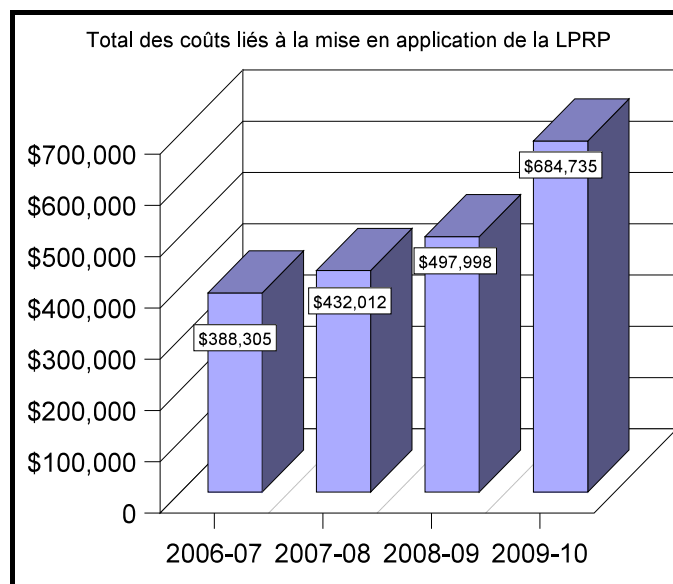
Il existe trois méthodes de consultation des renseignements au moyen desquelles les requérants peuvent obtenir les renseignements qu'ils ont demandés. Les requérants peuvent recevoir des copies des documents visés, examiner ces documents au cours d'un rendez-vous fixé ou examiner et copier ces renseignements. Sur les 174 demandes officielles traitées, les requérants ont reçu des copies des documents demandés, en totalité ou en partie, dans 149 cas. Des 25 demandes restantes, 9 ont été abandonnées par le requérant, 11 ont été transmises à une autre institution et 5 n'ont pu être traitées en raison de l'absence de documents.

## IX CORRECTIONS ET MENTIONS

Toute personne qui estime que ses renseignements personnels sont erronés ou incomplets a le droit de demander qu'ils soient corrigés et que mention de cette correction soit faite. Au cours de la période visée (2009-2010), une personne a présenté une demande de correction de ses renseignements personnels et une mention de la correction a donc été jointe au dossier du client.

## X COÛTS

Pendant la période visée, Anciens Combattants Canada a affecté 684 735 \$ à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, dont 659 390 \$ étaient associés aux salaires, ce qui équivaut à une utilisation de 10,14 années-personnes. Les autres frais d'administration, soit les frais de fonctionnement et d'entretien, se sont élevés à 25 345 \$.



Le total des coûts liés à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* s'est accru de 38 p. 100 depuis la dernière période visée, et de 76 p. 100 par les quatre exercices précédents. Les demandes sont de plus en plus complexes et elles nécessitent des documents détaillés et occasionnent une activité de traitement accrue.

Afin de faire face à une telle augmentation, la DGSJ a affecté davantage de ressources au Bureau du coordonnateur de l'AIPRP. La tendance quadriennale des activités liées à la protection des renseignements personnels est résumée dans le tableau présenté à l'Annexe 2.

## **6. DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE**

### **Ministère**

Le Ministère a entrepris une réorganisation le 1<sup>er</sup> avril 2009 et compte actuellement trois secteurs et cinq directions générales qui relèvent directement de la sous-ministre des Anciens Combattants. Les secteurs sont les suivants : Prestation des services et Commémoration; Politiques, Programmes et Partenariats; Services ministériels. Les directions générales sont les suivantes : Vérification et Évaluation; Bureau de services juridiques des pensions; Communications; Direction générale du secrétariat du Ministère et de la coordination des politiques; Ressources humaines.

### **Direction des services de gestion de l'information (DSGI)**

En 2009-2010, la DGSJ a entrepris de nombreuses initiatives en vue de réaliser des économies et d'améliorer le service à la clientèle en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- En juin 2009, la DGSJ et la Direction générale de la technologie de l'information et des télécommunications ont fusionné pour devenir la Direction générale de la technologie de l'information et de la gestion de l'information (DGTIGI). Le fusionnement a favorisé un meilleur échange de renseignements entre le service technique et celui de la conservation des données du Ministère et a permis à ACC de se rapprocher davantage du modèle de gestion de l'information du gouvernement du Canada, lequel sera profitable aux activités menées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- La mise en application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* continue d'être appuyée par les améliorations apportées à la gestion de l'information au sein du Ministère. ACC a fait des progrès au chapitre des livrables de l'année 1 de sa « Stratégie de gestion de l'information et Plan de mise en œuvre 2009-2010 », notamment à l'égard de ce qui suit : formation et sensibilisation, tel qu'énoncé à la section 7 du présent rapport; élaboration d'une stratégie de communication pluriannuelle; examen de nouvelles technologies visant à améliorer la gestion de l'information appuyée par

l'ajout d'un conseiller technique au sein de l'équipe de la GI; mise sur pied d'un groupe de travail chargé d'examiner des solutions à faible coût aux problèmes de GI; établissement de périodes de rétention pour les dossiers opérationnels du Ministère et amorce de la restructuration du système de classification des dossiers par sujet du Ministère, de manière à ce que le système concorde avec les autorisations de disposition de documents; élaboration d'une politique à l'égard des exigences du maintien des documents en format papier par rapport aux documents en format électronique; poursuite des travaux à l'appui de la mise en œuvre des politiques et des directives en matière d'AIPRP et de la Directive sur la tenue de documents du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT); établissement des processus de gestion de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Les initiatives projetées dans le cadre du prochain exercice (2010-2011) continueront de mettre l'accent sur l'élargissement de la sensibilisation et de la formation, le travail pratique et l'application de la Directive sur la tenue de documents, y compris un projet pilote qui permettra d'entamer un nettoyage des dossiers à Bibliothèque et Archives Canada, l'examen et la modification de la structure de GI, de façon à ce qu'elle soit conforme au profil de GI du gouvernement du Canada, et des essais de travail sur l'utilisation d'un Système de gestion des documents et des dossiers du Ministère (SGDDM), et seront appuyées par une stratégie de communication pluriannuelle.

- Afin d'appuyer la Politique sur la gestion de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada, la Direction générale des finances et la DSGI d'ACC continuent d'appliquer le processus d'examen des contrats afin de s'assurer que les exigences en matière de GI et d'AIPRP sont comprises dans les modalités des contrats des entrepreneurs et des tiers qui fournissent des services au Ministère ou pour le compte de celui-ci. Des spécialistes de la GI examinent les énoncés des travaux des contrats de service professionnel et fournissent aux gestionnaires du contenu, des conseils ainsi qu'une orientation sur des questions de GI et d'AIPRP. Cent vingt-deux (122) contrats ont été examinés au cours de l'exercice 2009-2010.
- En 2009-2010, les spécialistes en protection des renseignements personnels d'ACC ont examiné 570 formulaires ministériels afin de s'assurer que l'énoncé de confidentialité qu'ils renferment est suffisant et que toutes les exigences prévues par la Loi et la politique sont respectées.
- Les résultats de la ronde VI de l'évaluation du cadre de responsabilisation de gestion (CRG) reconnaissent les améliorations qu'ACC a apportées en matière de divulgation des fonds de renseignements personnels du Ministère. Anciens Combattants Canada a effectué une mise à jour et la réorganisation de ses 32 fichiers de renseignements personnels (FRP) afin qu'ils soient conformes à l'architecture des activités de programmes (AAP) du Ministère. De plus, ACC a lancé une initiative en vue d'examiner les catégories de documents du Ministère et a entrepris la restructuration du chapitre relatif à ACC dans la publication *Info Source* afin de l'appuyer au cours de l'exercice 2009-2010. D'autres fonds de

- renseignements personnels qui ne sont pas compris dans l'AAP ou qui se rapportent à des services faisant un usage unique des renseignements personnels, sont ajoutés afin d'assurer l'exhaustivité de la liste des fonds de renseignements.
- La DSGI a travaillé de concert avec la Direction générale de la vérification et de l'évaluation afin de s'assurer que les intérêts en matière de gestion de l'information et d'AIPRP sont pris en compte dans le processus de planification de la vérification et de l'évaluation. Les intérêts en matière de GI et d'AIPRP sont toujours représentés par le dirigeant principal de l'information/SMA, Services ministériels, dans le cadre du processus de planification de la vérification annuelle. Lorsque la gestion de l'information ou la communication de renseignements personnels constitue une question ou un risque pertinent, elle peut être intégrée à la portée et aux objectifs de l'évaluation. Lorsque la GI est comprise dans une évaluation, les critères employés sont élaborés par la Section de la vérification et de l'évaluation, en se fondant sur les politiques, les règlements, les lois ou d'autres documents pertinents et des consultations menées auprès de la DSGI.

## **7. FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **Formation**

Au cours de l'exercice 2009-2010, de la formation en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels a été donnée à 342 employés membres du Portefeuille, dans le cadre de 22 séances. Ces séances ont donné au personnel à tous les niveaux la possibilité d'acquérir une connaissance de base de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le personnel a été en mesure d'entendre une définition de leurs rôles et responsabilités en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et de poser des questions à cet égard. Voici des activités de formation et de sensibilisation menées au cours de l'exercice visé :

- Une présentation d'une durée de deux heures intitulée « La gestion de l'information au travail – La GI démystifiée » a été dispensée aux cadres supérieurs et aux employés d'Anciens Combattants Canada. La séance de formation comprend une vue d'ensemble des responsabilités associées à la gestion de l'information, de la documentation, de la protection des renseignements personnels, de l'accès à l'information, des conseils pratiques sur la gestion quotidienne de l'information ainsi que des services offerts à ACC en matière de gestion de l'information et d'AIPRP, en plus d'un volet questions et réponses. La séance a pour but d'élargir les connaissances des employés sur la gestion de l'information et l'AIPRP, en particulier sur leurs responsabilités, et de s'assurer qu'ils possèdent les connaissances nécessaires pour satisfaire aux exigences fondamentales en matière de gestion de l'information et d'AIPRP. La séance est conçue de sorte que les participants acquièrent une compréhension des services

qu'offre la Direction et la capacité de reconnaître quand ils ont besoin de l'aide d'un spécialiste en gestion de l'information ou en AIPRP et de savoir à qui s'adresser lorsqu'ils ont besoin d'aide. Treize séances ont été offertes au cours de l'exercice.

- Les sujets abordés au cours de la séance d'une durée de deux heures intitulée « Gestion de l'information au travail – La GI démystifiée » ont été intégrés au nouveau Programme d'orientation des gestionnaires et superviseurs (POGS). Les employés de la Gestion de l'information continuent de jouer un rôle actif d'expert en la matière afin d'assurer que la formation dispensée dans le cadre du POGS et le manuel des participants tiennent compte de l'information, des responsabilités ainsi que des questions stratégiques et législatives se rapportant à l'AIPRP et à la gestion de l'information. Sept séances ont été offertes depuis la dernière période de référence. Les membres du personnel de partout au pays sont tenus de suivre cette formation obligatoire lorsqu'ils sont affectés à des rôles de supervision ou de gestion à ACC.
- Un guide a été préparé afin d'aider les membres du personnel à améliorer la gestion globale des renseignements électroniques ainsi que leur rendement global. Les membres du personnel de la Gestion de l'information se rencontrent et répondent aux demandes de renseignements des secteurs de programme sur une base régulière, et ils sont disponibles sur demande pour donner de la formation sur des sujets donnés, comme le nettoyage du lecteur « G ».

### **Sensibilisation**

- Durant la période visée, 350 périodes de conservation des dossiers ont été établies, permettant ainsi de protéger des fonds de renseignements dans 50 unités de travail différentes. Cette démarche est liée à un document d'autorisation intégrale de disposition de documents émis par le bibliothécaire et archiviste du Canada en juin 2009 et a permis à un large éventail de membres du personnel de la GI de discuter des bonnes pratiques de tenue des dossiers dans le contexte des principes de la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information.
- Le site Web interne GI-TI (intranet) englobe tous les aspects de la gestion de l'information (y compris l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels) au sein du portefeuille des Anciens Combattants et fournit aux employés une ressource facilement accessible. Le site Web sert d'outil de communication principal grâce aux mises à jour régulièrement effectuées sur le site au cours de l'exercice.
- Il fournit également au personnel des ressources, des outils ainsi que des pratiques exemplaires associées à la gestion de l'information et à l'AIPRP. Cette année, le site a fait l'objet d'une mise à jour afin d'inclure le plan stratégique en matière de GI et de tenir compte des changements apportés à la gouvernance de la GI par le Ministère.
- En mai 2009, Anciens Combattants Canada a lancé un site Web externe amélioré sur l'AIPRP à l'intention des clients. Le contenu du site a été conçu pour aider les clients à mieux connaître leurs droits, la façon d'accéder à l'information et de

formuler une demande officielle relative à l'accès à l'information ou de communication de renseignements personnels, tout en fournissant des renseignements sur *Info Source*, les rapports annuels, les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et les liens pertinents vers le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le Commissariat à l'information du Canada, Bibliothèque et Archives Canada et la publication *Info Source*. Le site est mis à jour au besoin et constitue un outil utile aussi bien pour les clients que pour les employés.

- ACC a mis au point 32 fichiers de renseignements personnels (FRP) afin de se conformer à l'architecture des activités de programmes (AAP) du Ministère. Le personnel de la GI a ainsi pu saisir l'occasion de sensibiliser davantage les employés des secteurs de programmes aux principes de la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information.

## **8. POLITIQUES ET DIRECTIVES**

Au cours de l'exercice 2009-2010, ACC a continué d'examiner et de communiquer les politiques et directives existantes et révisées.

- Le personnel de la GI a participé à 46 groupes de travail ministériels qui ont permis de promouvoir une meilleure compréhension des questions relatives à l'AIPRP et à la gestion de l'information, tout en veillant à ce que les nouveaux projets et programmes respectent les exigences prévues par la loi et la politique. Le personnel offre des conseils et une orientation aux équipes de projet durant l'élaboration et la mise en oeuvre du projet ou programme, et continue de le faire une fois que le projet ou programme est en place.
- La Direction a examiné et cerné les secteurs qui pourraient profiter de directives ou de lignes directrices internes à l'appui de la Politique sur la gestion de l'information, de la Directive sur la tenue des documents, de la Politique sur la protection de la vie privée et de la Politique sur l'accès à l'information.
- Afin d'améliorer les communications et d'accroître la sensibilisation et les connaissances à l'égard de la GI et de l'AIPRP à l'échelle du Ministère, la Direction a étroitement collaboré avec la Direction générale des communications. Ensemble, ils ont cerné les éléments à considérer ainsi que l'approche et le plan d'action à adopter dans le cadre de la stratégie de communication d'ACC en matière de GI.

## **9. PLAINTES ET ENQUÊTES**

En 2009-2010, le Commissariat à la protection de la vie privée a reçu trois (3) plaintes contre ACC et quatre (4) plaintes étaient reportées de l'exercice 2008-2009, pour un total de sept (7) plaintes nécessitant des mesures. Cinq (5) plaintes ont été réglées et deux (2) ont été reportées à l'exercice 2010-2011.

Parmi les plaintes réglées, trois (3) étaient non fondées et les deux (2) autres étaient fondées et ont été réglées.

Voici en quoi consistaient les plaintes formulées :

- une plainte avait trait au refus de l'accès à des dossiers qui avaient fait l'objet d'une exception en vertu de l'article 27 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* – plainte « non fondée ».
- un plaignant alléguait qu'ACC n'aurait pas dû recueillir des renseignements servant à évaluer la demande de pension d'une personne puisque ACC ne les avait pas utilisés à cette fin – plainte « non fondée ».
- un plaignant alléguait qu'ACC avait divulgué de façon inappropriée ses renseignements médicaux à la GRC – plainte « non fondée ».
- deux personnes se sont plaintes du fait qu'ACC avait contrevenu aux dispositions relatives à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* – les deux plaintes étaient «fondées» et ont été «réglées».

## **10. ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE (EFVP)**

Dans le cadre du mandat d'Anciens Combattants Canada, de nombreux programmes et services du Ministère exigent la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. À titre de gardien de ces renseignements personnels, et conformément à la politique du Conseil du Trésor, Anciens Combattants Canada effectue des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) touchant les nouveaux programmes, systèmes ou politiques, ou lorsque des modifications importantes sont apportées à des programmes, systèmes ou politiques existants.

En 2009-2010, ACC a mené à bien 6 EFVP dans le cadre de différents programmes. Le 18 juin 2009, des modifications à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* ont reçu la sanction royale, élargissant du coup le Programme des allocations aux anciens combattants et les avantages liés à ce programme aux anciens combattants alliés qui ont servi durant la Seconde Guerre mondiale ou durant la guerre de Corée, à leurs survivants et/ou à leurs personnes à charge.

Ces modifications ont eu une incidence sur six programmes d'ACC : le Programme des allocations aux anciens combattants (AAC), le Fonds de secours, le Programme de prestation de soins de santé, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), le Programme de soins de longue durée et le Programme de funérailles et d'inhumation. Bien que les modifications apportées aux programmes n'étaient pas considérables, elles ont permis d'effectuer une EFVP de chaque programme, initiative qui n'avait pas été menée depuis la mise en oeuvre de la politique d'EFVP du SCT.

Vous trouverez ci-dessous un résumé sur les EFVP. L'hyperlien vers le résumé des EFVP sur le site Web d'ACC est également fourni.

## **Les EFVP à l'appui de l'Initiative visant les anciens combattants alliés**

### **Programme des allocations aux anciens combattants, Fonds de secours, Programme de prestation de soins de santé, Programme de soins de longue durée, Programme pour l'autonomie des anciens combattants, Programme de funérailles et d'inhumation**

Les EFVP des six programmes touchés par les modifications à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* sont axées sur la façon dont les renseignements personnels sont recueillis, utilisés et communiqués dans chaque programme.

Tous ces programmes comportent des avantages et des services qui permettent d'offrir des traitements et des soins appropriés aux personnes admissibles.

- Le Programme des allocations aux anciens combattants (AAC) apporte une aide financière sous forme de subventions mensuelles versées aux clients à faible revenu.
- Grâce au Fonds de secours, les bénéficiaires d'AAC qui habitent au Canada reçoivent une aide financière qui leur permet de faire face à des dépenses imprévues ou urgentes pour lesquelles ils n'ont pas les ressources nécessaires.
- Le Programme de prestation de soins de santé offre une large gamme d'avantages et de services, notamment des traitements médicaux, afin de régler de multiples problèmes dont les personnes admissibles sont aux prises.
- Le Programme de soins de longue durée est offert en collaboration avec les provinces, les territoires et les autorités régionales de la santé de même qu'avec les établissements de soins de longue durée et vise à offrir un soutien financier aux personnes admissibles qui nécessitent des soins de longue durée.
- Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants offre un soutien à domicile et communautaire aux personnes admissibles pour leur permettre de conserver leur autonomie et leur indépendance et à rester le plus longtemps possible chez eux, au sein de leur collectivité.
- Le Programme de funérailles et d'inhumation permet à ACC d'offrir une aide financière afin que les personnes admissibles puissent avoir des funérailles et être inhumés dans la dignité.

Les EFVP menées à l'appui de la présente initiative ont permis de cerner un certain nombre de risques en matière de protection des renseignements personnels (PRP) en se fondant sur dix principes connexes de PRP. On a élaboré un plan de gestion des risques en matière de PRP pour chacun des programmes. Il est actuellement mis en oeuvre afin d'atténuer les risques cernés.

Lien : [http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=department/reports/pia](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/pia)



## **11. DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DE L'ALINÉA 8(2)m)**

Une seule divulgation de renseignements personnels a été faite conformément au sous-alinéa 8(2)m)(i) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période visée. Le sous-alinéa 8(2)m)(i) permet la communication à toute autre fin dans les cas où, de l'avis du responsable de l'institution, des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée. Le Commissariat à la protection de la vie privée a été avisé avant la divulgation des renseignements.

## **12. DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DU PARAGRAPHE 8(2)**

Au cours de la période visée, ACC a fait 51 divulgations en vertu de divers alinéas du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

<b>Divulcation</b>	<b>Cas</b>
Alinéa 8(2)a) (Usage compatible)	1
Alinéa 8(2)b) (Conformément aux lois fédérales)	3
Alinéa 8(2)c) (Communication exigée par <i>subpoena</i> , mandat ou ordonnance)	6
Alinéa 8(2)d) (Communication au procureur général du Canada )	14
Alinéa 8(2)e) (Communication à un organisme d'enquête )	1
Alinéa 8(2)f) (Communication aux termes d'accords conclus entre le gouvernement du Canada et le gouvernement d'une province)	24
Alinéa 8(2)l) (Communication à une institution fédérale en vue de recouvrer une créance due à Sa Majesté)	2
<b>Nombre total de divulgations</b>	<b>51</b>

Les divulgations ont augmenté de 189 p. 100 par rapport au dernier exercice.

## **13. APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX**

ACC n'a aucun appel devant les tribunaux à signaler pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010.

## **Annexes**

# Annexe 1 – Rapport statistique concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP)



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

## REPORT ON THE PRIVACY ACT RAPPORT CONCERNANT LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Institution Veterans Affairs Canada/Anciens Combattants Canada	Reporting period/Période visée par le rapport 2009-04-01 to/à 2010-03-31
---	---

I Request under the Privacy Act/ Demande en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels	
Received during reporting period/ Reçues pendant la période visée par le rapport	172
Outstanding from previous period/ En suspens depuis la période antérieure	17
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>
Completed during reporting period/ Traitées pendant la période visée par le rapport	174
Carried forward/ Reportées	15

II Disposition of request completed/ Disposition à l'égard des demandes traitées	
1. All disclosed/ Communication totale	31
2. Disclosed in part/ Communication partielle	118
3. Nothing disclosed (excluded)/ Aucune communication (exclusion)	0
4. Nothing disclosed (exempt)/ Aucune communication (exemption)	0
5. Unable to process/ Traitement impossible	5
6. Abandoned by applicant/ Abandon de la demande	9
7. Transmitted/ Transmission	11
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>

III Exemptions invoked/ Exemptions invoquées	
S. Art 18(2)	0
S. Art 19(1) (a)	0
(b)	0
(c)	0
(d)	0
S. Art 20	0
S. Art 21	0
S. Art 22(1) (a)	1
(b)	1
(c)	0
S. Art 22(2)	0
S. Art 23 (a)	0
(b)	0
S. Art 24	0
S. Art 25	1
S. Art 26	121
S. Art 27	0
S. Art 28	1

TB/SCT 350-63 (Rev. 1999-03)

IV Exclusions cited/ Exclusions citées	
S. Art. 69(1) (a)	0
(b)	0
S. Art. 70(1) (a)	0
(b)	0
(c)	0
(d)	0
(e)	0
(f)	0

V Completion time/ Délai de traitement	
30 days or under/ 30 jours ou moins	154
31 to 60 days/ De 31 à 60 jours	15
61 to 120 days/ De 61 à 120 jours	5
121 days or over/ 121 jours ou plus	0

VI Extensions/ Prorogations des délais		
	30 days or under/ 30 jours ou moins	31 days or over/ 31 jours ou plus
Interference with operations/ Interruption des opérations	7	0
Consultation	3	0
Translation/ Traduction	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

VII Translations/ Traductions		
Translations requested/ Traductions demandées		1
Translations prepared Traductions préparées	English to French/ De l'anglais au français	0
	French to English/ Du français à l'anglais	1

VIII Method of access/ Méthode de consultation	
Copies given/ Copies de l'original	149
Examination/ Examen de l'original	0
Copies and examination/ Copies et examen	0

IX Corrections and notations/ Corrections et mentions	
Corrections requested/ Corrections demandées	0
Corrections made/ Corrections effectuées	0
Notation attached/ Mention annexée	0

X Costs/ Coûts	
Financial (all reasons)/ Financiers (raisons)	
Salary/ Traitement	\$ 859,257.00
Administration (O and M)/ Administration (fonctionnement et maintien)	\$ 25,345.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 884,602.00</b>
Person year utilization (all reasons)/ Années-personnes utilisées (raisons)	
Person year (decimal format)/ Années-personnes (nombre décimal)	10.14

Canada

## Annexe 2 – Analyse statistique quadriennale

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	% d'écart entre 2009-2010 et 2008-2009
<b>Demandes</b>	117	107	141	172	22 %
<b>Demandes reportées de l'exercice précédent</b>	10	9	5	17	240 %
<b>Total des demandes</b>	127	116	146	189	30 %
<b>Demandes traitées</b>	118	111	129	174	35 %
<b>Demandes reportées à l'exercice suivant</b>	9	5	17	15	- 11 %
<b>Traitées dans un délai de 30 jours ou moins</b>	108	94	118	154	31 %
<b>Traitées dans un délai de 31 jours ou plus</b>	10	17	10	20	100 %
<b>Exceptions invoquées</b>	68	80	81	125	55 %
<b>Prorogations des délais</b>	1	1	2	10	400 %
<b>Total des coûts liés à la mise en application de la LPRP</b>	388 305 \$	432 010 \$	497 998 \$	684 735 \$	38 %
<b>Salaires (traitement)</b>	376 960 \$	417 655 \$	466 780 \$	659 390 \$	42 %
<b>ETP</b>	656	774	870	1014	17 %
<b>Coûts d'administration (fonctionnement et entretien)</b>	11 345 \$	14 355 \$	31 220 \$	25 345 \$	- 18 %
<b>Divulgations</b>	18	59	18	52	189 %
<b>Demandes non officielles reçues</b>	507	474	595	497	- 16 %
<b>Demandes non officielles traitées</b>	Non signalé	Non signalé	534	422	- 21 %
<b>Plaintes reçues</b>	1	0	5	3	- 40 %
<b>Plaintes réglées</b>	2	1	4	5	25 %
<b>EFVP menées à bien</b>	2	7	1	6	500 %
<b>Traduction</b>	0	0	0	1	100 %

La présente publication est accessible sur demande. Pour obtenir de plus amples renseignements ou des exemplaires supplémentaires, veuillez communiquer avec :

Le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP  
Anciens Combattants Canada  
Case postale 7700  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 8M9

Téléphone : 902-368-0610  
Télécopieur : 902-566-7475