

Anciens Combattants Canada

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

Du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012



L'honorable Steven Blaney, C.P.
Ministre des Anciens Combattants



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	Page 2
	Anciens Combattants Canada	Page 2
	Bureau de l'ombudsman des vétérans	Page 3
2.	BUREAU DU COORDONNATEUR DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Page 4
3.	ARRÊTÉ SUR LA DÉLÉGATION DE POUVOIRS	Page 6
4.	TABLE DE DÉLÉGATION DES POUVOIRS LIÉS À LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i>	Page 7
5.	INTERPRÉTATION DU RAPPORT STATISTIQUE SUR LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i>	Page 9
	I Demandes officielles en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	Page 9
	II Répartition des demandes officielles traitées.	Page 10
	III Exceptions citées	Page 12
	IV Exclusions citées	Page 12
	V Délai de traitement	Page 12
	VI Prorogations des délais	Page 13
	VII Traduction	Page 13
	VIII Méthode de consultation	Page 13
	IX Corrections et mentions.	Page 14
	X Coûts	Page 14
6.	RÉSUMÉ STATISTIQUE DES DEMANDES NON OFFICIELLES	Page 15
	I Demandes non officielles de communication de renseignements personnels	Page 15
	II Nombre de pages examinées et communiquées dans le cadre des demandes non officielles	Page 15
	III Délai de traitement	Page 16
7.	APERÇU STATISTIQUE DE LA CHARGE DE TRAVAIL EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Page 17
8.	CONSULTATIONS	Page 19
9.	STRATÉGIE EN MATIÈRE D'AIPRP POUR GÉRER LA CHARGE DE TRAVAIL	Page 19
10.	FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Page 20
11.	POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES	Page 23
12.	DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE	Page 24
	Ministère	Page 24
	Bureau de l'ombudsman des vétérans	Page 26
13.	PLAINTES ET ENQUÊTES	Page 26
14.	ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE (EFVP)	Page 27
15.	DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DE L'ALINÉA 8(2)m)	Page 28
16.	APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX	Page 28
	Annexe 1 – Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	Page 29
	Annexe 2 – Analyse statistique quadriennale	Page 35

1. INTRODUCTION

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* accorde aux citoyens canadiens et aux personnes qui se trouvent au Canada le droit d'accéder aux renseignements personnels qui les concernent et que détiennent des institutions gouvernementales fédérales et de demander à ce que des corrections y soient apportées. La *Loi* décrit également les obligations associées à la collecte, à la conservation, à l'exactitude, à l'utilisation, à la communication et à la destruction des renseignements personnels.

Le présent rapport décrit comment Anciens Combattants Canada (ACC), incluant le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV), s'est acquitté de ses responsabilités relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* durant l'exercice compris entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012. En vertu de l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, à titre de responsable de l'institution, le ministre d'Anciens Combattants Canada est tenu de présenter au Parlement un rapport annuel faisant état de la mise en application de la *Loi*.

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 est fixé par des lois, des règlements et des décrets, l'une des principales lois étant la *Loi sur le ministère 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 des personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge. »

Anciens Combattants Canada sert des clients très diversifiés reflétant l'ampleur des contributions canadiennes à la paix dans le monde. Parmi nos clients figurent les suivants :

Anciens combattants

- les anciens combattants des forces armées et de la marine marchande ayant servi pendant les guerres mondiales 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 (GRC);
- 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 aux personnes qui servent le Canada.

Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans veille à ce que ses intervenants soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*, et à ce qu'ils reçoivent les services et les avantages dont ils ont besoin de manière équitable, rapide et efficace.

Le Bureau entend aider les membres de la communauté des vétérans, les membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC, ainsi que les autres clients d'Anciens Combattants Canada, notamment :

- les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée;
- les vétérans des Forces canadiennes (Force régulière et réservistes);
- les membres actifs des Forces canadiennes;
- les vétérans de la GRC;
- les membres actifs de la GRC;
- les membres de la famille immédiate et dispensateurs de soins des personnes appartenant aux groupes susmentionnés;
- les survivants d'anciens combattants de la Première Guerre mondiale;
- les anciens membres des Forces canadiennes qui n'ont pas terminé leur instruction de base, mais qui ont un problème de santé lié à leur service.

Le Bureau traite les plaintes, les problèmes d'ordre systémique et les nouveaux enjeux relatifs aux programmes et aux services fournis ou administrés par Anciens Combattants Canada, en plus d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le Bureau joue un rôle important en ce qui concerne la sensibilisation aux besoins des vétérans et à l'apport continu de ces derniers à la société canadienne suite à leur retour à la vie civile.

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

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) agit au nom du ministre des Anciens Combattants, de la sous-ministre et de l'ombudsman des vétérans pour veiller à ce que soient assumées les responsabilités qui incombent au Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. À ce titre, le coordonnateur de l'AIPRP est responsable de l'élaboration, de la coordination et de la mise en œuvre de politiques, de lignes directrices, de systèmes et de procédures efficaces concernant l'AIPRP. Ces politiques et procédures favorisent le traitement et la communication appropriés de l'information. En outre, le coordonnateur de l'AIPRP est également tenu de veiller à ce que soient respectés les principes de protection des renseignements personnels relatifs à la collecte, à la conservation, à l'exactitude, à l'utilisation, à la communication et à la destruction des renseignements personnels.

Avant septembre 2011, les fonctions de coordonnateur de l'AIPRP d'ACC étaient combinées aux responsabilités du directeur de la Gestion de l'information. L'union de ces deux rôles permettait au Ministère de tirer avantage d'un centre d'expertise en matière de gestion de l'information, de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Si cette approche s'est avérée concluante, l'augmentation de la charge de travail et les défis au plan de la gestion touchant tant la GI et l'AIPRP ont imposé que soient séparés les rôles afin que l'on puisse renforcer l'importance accordée à ces aspects. Fut créé, en septembre 2011, un nouveau poste de directeur chargé de s'intéresser exclusivement à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le coordonnateur de l'AIPRP relève directement du sous-ministre adjoint, Secteur des services ministériels et des ressources humaines.

Le mandat du Bureau du coordonnateur de l'AIPRP d'ACC consiste 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 en vertu de ces lois et établies par les organismes centraux soient respectées au sein de l'institution. Parmi les principales fonctions du Bureau du coordonnateur de l'AIPRP figurent les suivantes :

- traiter les demandes de renseignements présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, conformément aux lois, aux règlements ainsi qu'aux politiques et lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière d'AIPRP;
- 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;
- promouvoir la sensibilisation aux deux lois au sein du Ministère afin de veiller à ce que

- les employés comprennent leurs rôles et leurs responsabilités;
- surveiller la conformité du Ministère à l'égard de ces deux lois, en plus de tenir à jour les règlements, les procédures et les politiques pertinentes;
 - préparer des rapports annuels destinés au Parlement, d'autres rapports exigés par la loi, en même temps que tout autre document qui pourrait être exigé par les organismes centraux;
 - préparer et coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) ainsi que les modèles de détermination des besoins en rapport avec les 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*;
 - aider le Ministère à respecter ses engagements au chapitre de l'ouverture et de la transparence, par une approche proactive en matière de divulgation des renseignements et par la communication des renseignements par des mécanismes informels.

Le traitement des demandes officielles et non officielles est centralisé au Bureau du coordonnateur de l'AIPRP, à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Le Bureau du coordonnateur se compose du coordonnateur et d'un effectif de 19 employés à plein temps, qui sont regroupés en quatre équipes. Deux de ces équipes, qui représentent au total 13 agents de l'AIPRP, sont responsables du traitement des demandes. Une troisième équipe formée de trois agents principaux assure le soutien en matière de politiques concernant l'AIPRP, fournit des avis à cet égard, en plus de se charger des activités de formation et de sensibilisation relatives à l'AIPRP pour le Ministère. La quatrième et dernière équipe se compose d'un gestionnaire et de trois commis qui assurent le soutien de l'infrastructure du coordonnateur et de toutes les équipes. Outre ce groupe de base, le Bureau de l'ombudsman consacre les efforts de trois employés à temps partiel aux activités relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP appuie et maintient un réseau de vingt-huit agents de liaison de l'AIPRP au sein de chaque grande direction générale et de chaque région du Ministère. Vingt 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 réception d'une demande, les agents de liaison sont responsables de la récupération de renseignements auprès du bureau de première responsabilité (BPR). Ils sont aussi tenus de relever l'information sensible susceptible d'être assujettie à une exception en vertu des lois.

3. ARRÊTÉ SUR LA 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.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a mené un examen des arrêtés sur la délégation de pouvoirs concernant l'AIPRP. La version remaniée des arrêtés sur la délégation de pouvoirs est en place pour l'exercice 2012-2013. On s'attend à ce que la version remaniée des arrêtés sur la délégation de pouvoirs permette de mieux coordonner toutes les demandes relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, au niveau de l'ensemble du Ministère, y compris celui du Bureau de l'ombudsman des vétérans.

L'arrêt sur la délégation de pouvoirs illustré ci-après était en vigueur durant l'exercice 2011-2012.

**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

Datée du : 26 mai 2009

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	
73	Ensemble des pouvoirs ou des fonctions du responsable de l'institution.	Sous-ministre	
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
20; 21	Approbation des exceptions	SMA	Ombudsman des vétérans
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	Coordonnateur/Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
8(5)	Avis de divulgation en vertu de l'alinéa 8(2)m)	Coordonnateur/Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
8(4); 9(1)	Conservation de copies et de documents	Coordonnateur/Coordonnateur 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	Coordonnateur/Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	
14a)	Communications d'avis concernant l'accès aux dossiers dans les 30 jours	Coordonnateur/Coordonnateur adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
15	Approbation de prorogation de délais	Coordonnateur/Coordonnateur adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique

17(2)	Langue d'accès	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
19; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28	Approbation des exceptions	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
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 la cadre d'une enquête	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
72(1)	Préparation du rapport annuel au Parlement	Coordonnateur/Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	

LÉGENDE

ACC : Anciens Combattants Canada

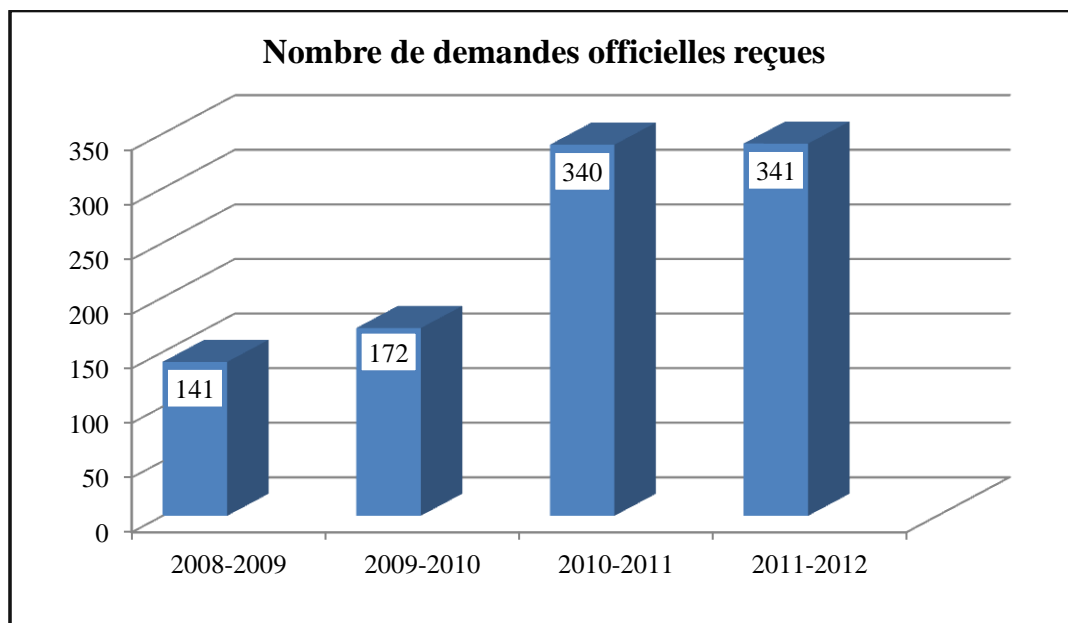
BOV : Bureau de l'ombudsman des vétérans

5. INTERPRÉTATION DU RAPPORT STATISTIQUE SUR LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui est présenté à l'Annexe 1 donne un résumé 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^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012. À l'exception des demandes reçues et des demandes reportées, les statistiques présentées ci-après concernent les demandes qui ont été traitées et réglées durant la période visée par le rapport. Voici diverses explications et interprétations touchant les données statistiques contenues dans ce rapport.

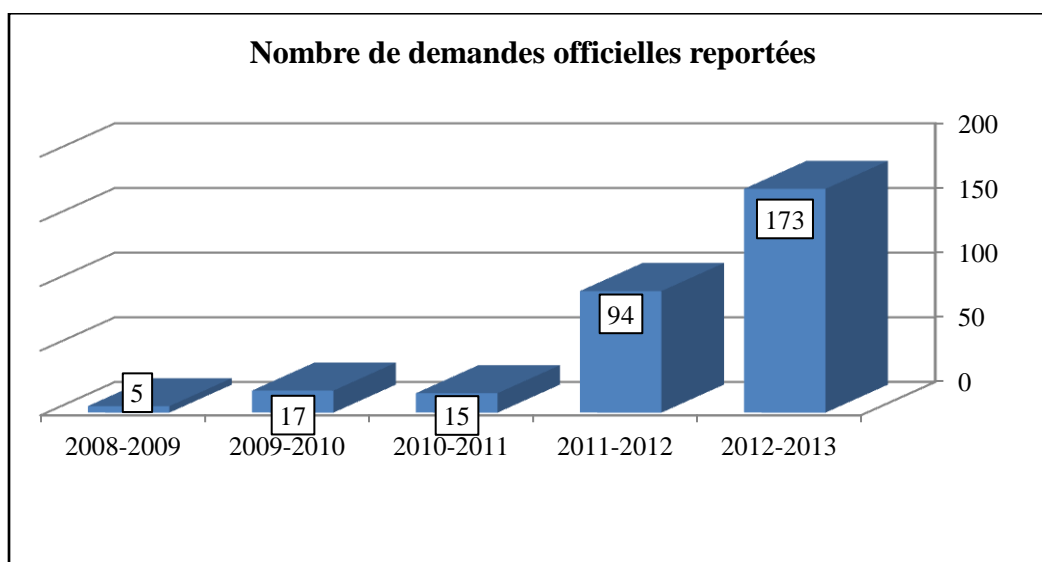
I DEMANDES OFFICIELLES EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012, ACC a reçu 341 demandes officielles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce qui représente une demande de plus (ou une augmentation de 0,3 p. 100) par rapport au nombre reçu au cours de l'exercice 2010-2011, une augmentation de 98 p. 100 par rapport à 2009-2010 et une augmentation de 142 p. 100 par rapport à 2008-2009.



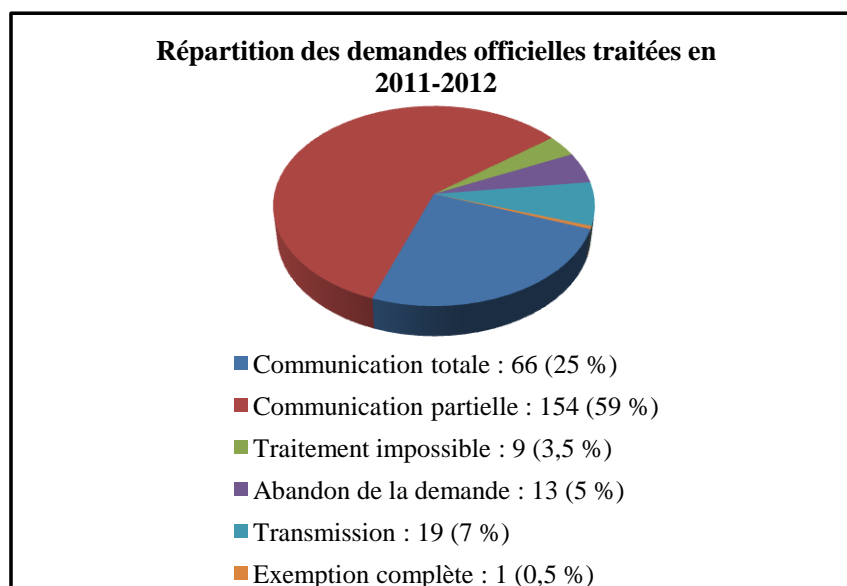
Ajoutées aux 94 demandes reportées de la période antérieure, ces 341 demandes portent à 435 le nombre total des demandes ayant nécessité des mesures pendant la période visée (2011-2012). Par rapport aux périodes précédentes, il s'agit d'une forte augmentation. À la fin de 2009-2010, le Bureau de l'AIPRP n'avait reporté que 15 demandes, ce qui signifie qu'au total, 355 demandes devaient faire l'objet d'une intervention en 2010-2011. À la fin de la période actuelle, subsistent cent soixante-treize (173) demandes officielles en suspens qui ont été reportées à l'exercice 2012-2013. Comme le montrent ces statistiques, le nombre de demandes

reportées illustre le défi auquel le Ministère demeure confronté pour parvenir à faire face à l'augmentation du nombre de demandes reçues depuis 2008-2009.



II RÉPARTITION DES DEMANDES OFFICELLES TRAITÉES

Au total, 262 demandes ont été traitées au cours de la période. La répartition des 262 demandes traitées en 2011-2012 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. Les pages communiquées en partie, sans qu'il y ait interdiction de consulter, sont classées avec les « Pages communiquées ».

Période	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% d'écart entre 2011-2012 et 2010-2011
Pages examinées	84 146	102 427	121 012	18 %
Pages communiquées	65 266	88 823	85 221	-4 %

Au cours du présent exercice, 262 demandes officielles ont été traitées, comparativement à 259 durant l'exercice 2010-2011, ce qui représente une augmentation de 1 p. 100 du nombre de demandes traitées. Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessus, le nombre de pages examinées au cours du cycle de trois ans continue d'augmenter.

Comme on le signale dans le Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, à l'annexe 1, près de 20 p. 100 des demandes traitées représentent 83 p. 100 du nombre total de pages communiquées au cours de la période visée. Ces statistiques démontrent clairement qu'un petit pourcentage de demandes reçues représente l'essentiel de la charge de travail du Bureau de l'AIPRP d'ACC. Cette situation suscite des inquiétudes quand il s'agit d'assurer un traitement équitable de tous les requérants puisqu'une quantité disproportionnée de ressources sont nécessaires pour traiter un nombre relativement faible de demandes, par rapport au nombre total de demandes reçues. Les dossiers volumineux exigent un effort soutenu pour que leur traitement respecte les échéanciers puisque la *Loi sur la protection des renseignements personnels* n'accorde qu'un délai maximum de 60 jours pour traiter les demandes de communication de renseignements personnels, quel que soit le volume ou le nombre de documents devant être examinés. Cette situation entraîne le traitement en retard d'un plus grand nombre des demandes de communication de renseignements personnels, ce qui accroît la probabilité de plaintes, comme il est indiqué dans la section 13 du présent rapport.

Il importe de souligner que le Ministère a noté une augmentation du nombre de clients qui présentent des demandes de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Malgré les efforts qu'a déployés le Ministère en vue de clarifier l'objet tant de la *Loi sur l'accès à l'information* que de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, plusieurs requérants souhaitent que leur demande soit traitée en vertu de la première de ces deux lois ou des deux. Le recours accru à l'AIPRP à ces fins impose au Ministère de consacrer certaines de ses ressources existantes au traitement de tels dossiers. Compte tenu de cette activité, le Ministère a affecté un plus fort pourcentage de ces ressources à l'administration de l'AIPRP qui prévoit des délais semblables conférés par la loi. Ceci explique la légère réduction des coûts associés à l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dont on fait état à la sous-section X « Coûts » dans cette section du rapport.

III EXCEPTIONS CITÉES

Malgré le fait que le gouvernement soit responsable de ses actions à la population, des exceptions spécifiques prévues dans les lois reconnaissent qu'il est nécessaire d'assurer la confidentialité de certains renseignements. La présente section relative à l'interprétation des données statistiques précise le nombre de demandes en regard desquelles des exceptions particulières ont été appliquées.

Anciens Combattants Canada a invoqué 157 exceptions en vertu des articles 22, 26 et 27. Il s'agit d'une augmentation de 8 p. 100 par rapport à l'exercice 2010-2011. 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.

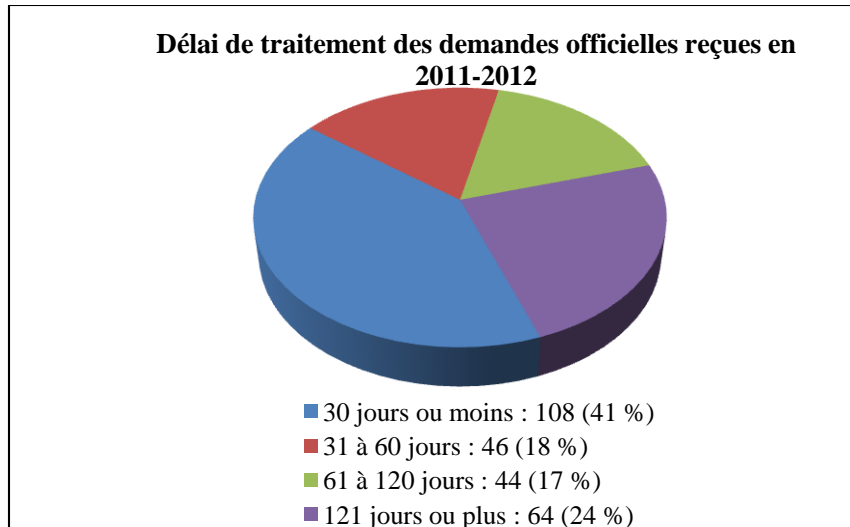
Exceptions citées en 2011-2012	Cas
Alinéa 22(1)a)(i) (Application de la loi et enquêtes)	1
Article 26 (Renseignements concernant un autre individu)	154
Article 27 (Secret professionnel des avocats)	2
Total des exceptions citées	157

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

Durant la période visée (2011-2012), ACC a traité 108 demandes officielles dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente un total de 41 p. 100 qui ont été traitées avec succès dans les délais prescrits. Quarante-six (46) demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours, 44 dans un délai de 61 à 120 jours et 64 demandes nécessitant davantage de temps ou d'effort ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus.



Comme on le signale à la section 2.6.1 du Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, cette charge de travail est considérée comme étant la principale raison invoquée pour expliquer le non-respect des délais prescrits. L'augmentation du nombre de demandes volumineuses représente une tendance à la hausse qui continuera d'avoir des répercussions sur la capacité du Ministère de respecter ses échéanciers législatifs. Cette tendance est plus marquée en ce qui concerne les demandes de communication de renseignements personnels à l'égard desquelles une prorogation ne peut être accordée que pour une période maximum de 60 jours, quel que soit le volume du dossier.

VI PROROGATIONS DES DÉLAIS

Durant la période visée, trois (3) demandes ont été prorogées, dont une (1) du fait que le traitement du dossier dans les délais originaux aurait injustement porté entrave au fonctionnement de l'institution gouvernementale et deux (2) en raison de la nécessité de consulter d'autres institutions.

VII TRADUCTION

Pendant la période visée (2011-2012), aucune demande de communication de renseignements personnels n'a nécessité des services de traduction.

VII 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 262 demandes officielles traitées, les requérants ont reçu des copies des documents demandés, en totalité ou en partie, dans 220 cas. Des 42 demandes restantes, 13 ont été abandonnées par le requérant, 19 ont été transmises à une autre

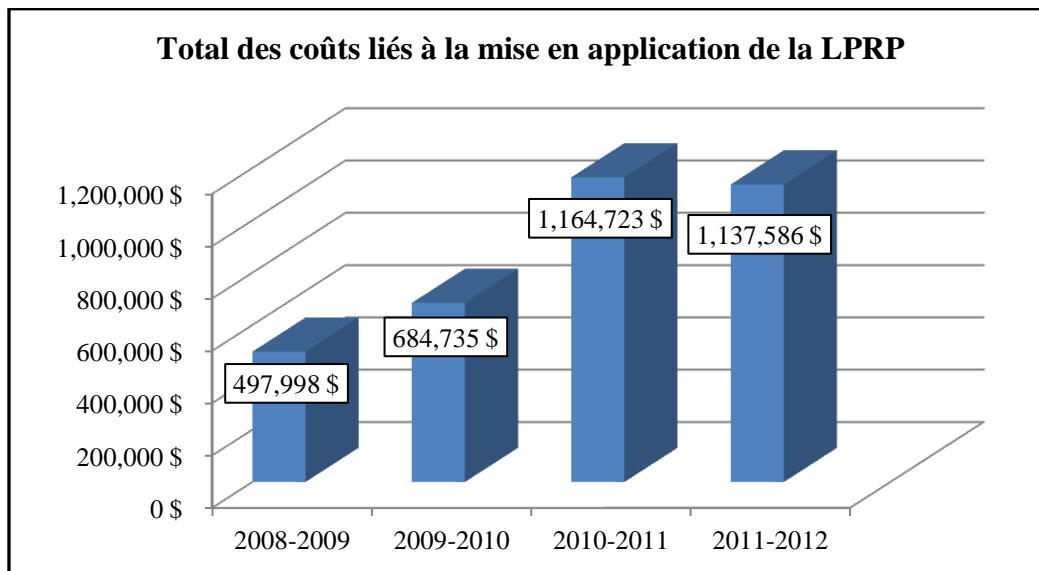
institution, 9 n'ont pu être traitées en raison de l'absence de documents et, dans le dernier cas, les renseignements demandés n'ont pas été divulgués en raison d'exemptions ou d'exclusions.

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 (2011-2012), personne n'a présenté de demande de correction de ses renseignements personnels.

X COÛTS

Pendant la période visée, Anciens Combattants Canada a affecté 1 137 586 \$ à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, dont 950 336 \$ étaient associés aux salaires, ce qui équivaut à une utilisation d'environ 15 années-personnes à temps plein. Les autres frais d'administration, soit les frais de fonctionnement et d'entretien, se sont élevés à 187 250 \$.



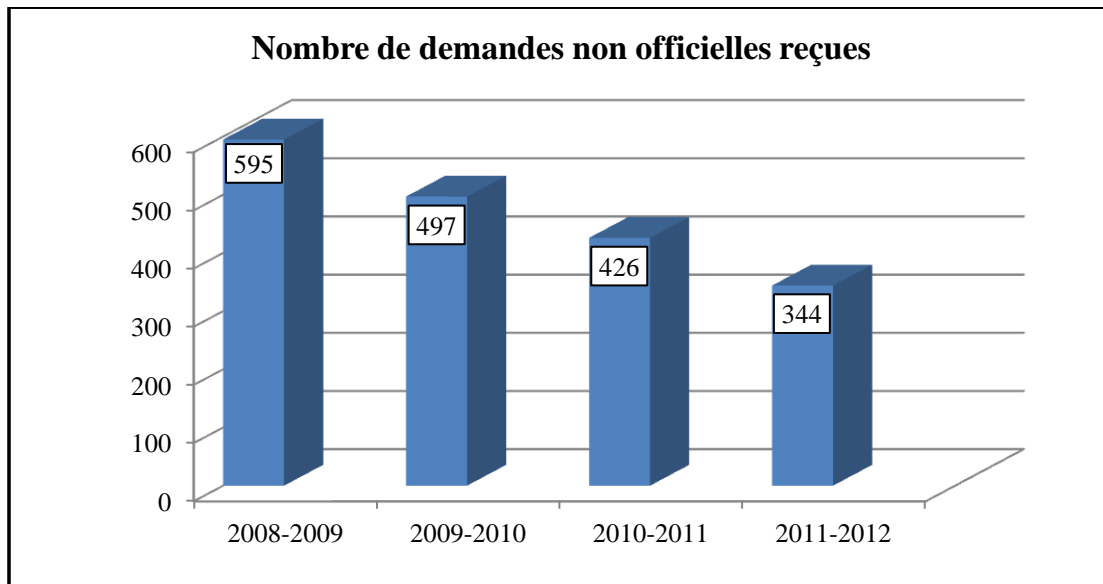
Le total des coûts liés à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a chuté de 2,3 p. 100 depuis la dernière période visée, et augmenté de 66 p. 100 au cours des quatre exercices précédents. Comme nous l'avons déjà indiqué, cette situation peut être en partie attribuable à l'affectation d'un plus fort pourcentage de ressources à l'administration de l'AIPRP.

Il convient de noter que les coûts présentés dans le tableau comprennent seulement les coûts directement liés au Bureau de l'AIPRP qui incluent les ressources affectées au traitement des demandes non officielles comme il est expliqué à la section suivante. Les coûts n'incluent pas le temps consacré aux demandes présentées par divers secteurs de programme du Ministère.

6. RÉSUMÉ STATISTIQUE DES DEMANDES NON OFFICIELLES

I DEMANDES NON OFFICIELLES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Afin de maintenir ses engagements en matière de prestation de services de qualité à la clientèle et en matière de transparence, le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP a continué de traiter de manière informelle les demandes de communication de renseignements personnels en 2011-2012. Par demande non officielle, on entend une demande qui n'invoque pas le droit d'accès assuré par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012, ACC a reçu 344 demandes non officielles. Ceci représente une baisse de 82 demandes (ou 19 p. 100) par rapport à l'exercice 2010-2011, une réduction de 31 p. 100 par rapport à l'exercice 2009-2010 et une réduction de 42 p. 100 par rapport à l'exercice 2008-2009. Ajoutées aux 44 demandes reportées de l'exercice 2010-2011, ces 344 demandes non officielles portent à 388 le nombre total des demandes dont il a fallu assurer le traitement en 2011-2012.



Cent quarante-neuf (149) demandes non officielles de communication de renseignements personnels ont été reportées à la période 2012-2013.

II NOMBRE DE PAGES EXAMINÉES ET COMMUNIQUÉES DANS LE CADRE DES DEMANDES NON OFFICIELLES

Le tableau suivant compare le nombre de pages examinées et le nombre de pages communiquées dans le cadre de demandes non officielles transmises au cours des trois dernières périodes visées.

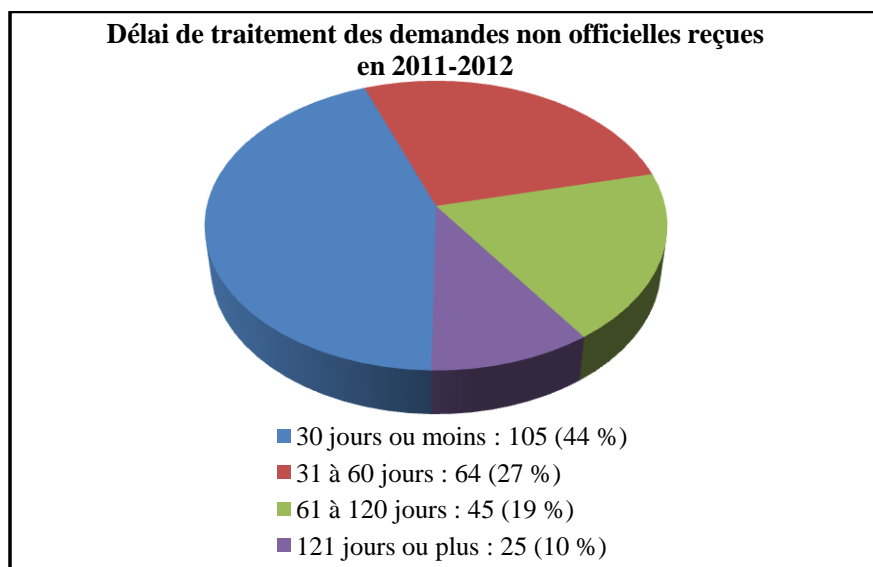
Période	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% d'écart entre 2011-2012 et 2010-2011
Pages examinées	81 395	95 404	56 454	-41 %
Pages communiquées	44 827	55 223	17 943	-68 %

Au cours de cet exercice ont été traitées 239 demandes non officielles, par rapport aux 455 demandes qui ont été traitées au cours de l'exercice 2010-2011. Il s'agit d'une diminution de 47 p. 100 du nombre de demandes non officielles traitées. La baisse du nombre de pages examinées et de pages communiquées est relativement proportionnelle à la diminution du nombre de demandes non officielles.

La tendance de la charge de travail de l'unité semble passer des demandes non officielles aux demandes officielles; en outre, comme on l'a déjà indiqué, un nombre croissant de clients présentent des demandes de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'augmentation du nombre de demandes officielles exerce une contrainte importante sur le personnel qui doit veiller à ce que les échéanciers prévus en vertu de la *Loi* soient respectés, lorsqu'ils sont appelés à traiter un très grand nombre de documents.

III DÉLAI DE TRAITEMENT

Durant la période visée (2011-2012), ACC a traité 105 demandes non officielles dans un délai de 30 jours ou moins, 64 demandes non officielles dans un délai de 31 à 60 jours et 45 demandes non officielles dans un délai de 61 à 120 jours. Vingt-cinq (25) demandes non officielles nécessitant davantage de temps ou d'effort ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus.

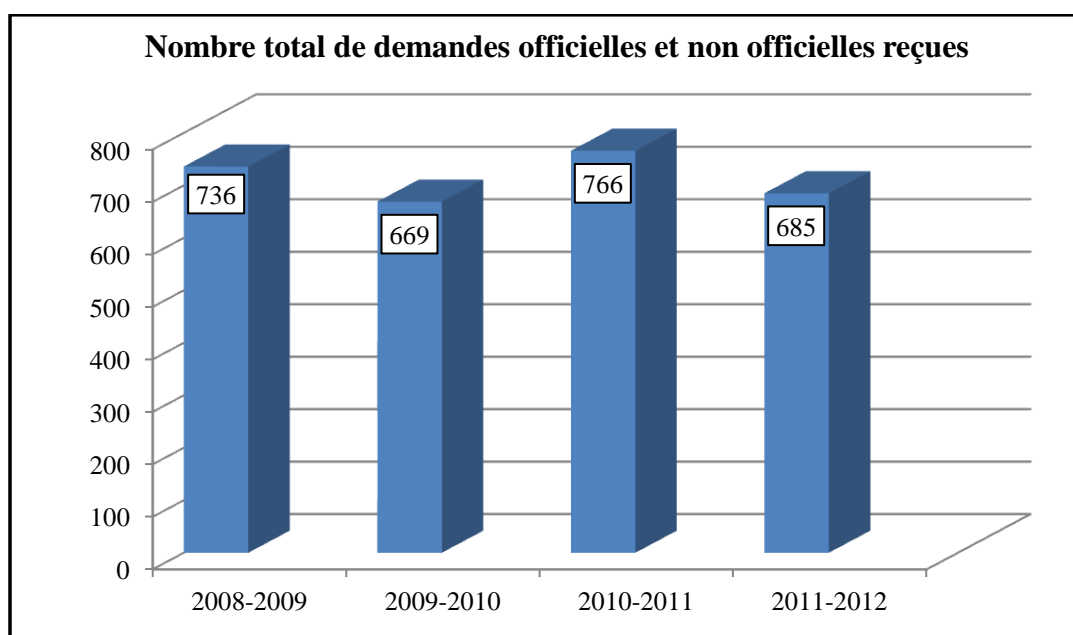


Le Ministère demeure déterminé à traiter les demandes non officielles de communication de renseignements personnels en temps opportun, tout en tenant compte des exigences prévues par

la loi pour le traitement des demandes officielles. Aucun délai n'est prévu en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour le traitement des demandes non officielles. Par contre, 169 demandes non officielles des 344 reçues ont été traitées dans un délai de 60 jours. Les demandes non officielles visent généralement un plus petit volume de dossiers et sont moins complexes à traiter car il y a un minimum de renseignements à noircir.

7. APERÇU STATISTIQUE DE LA CHARGE DE TRAVAIL LIÉE À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

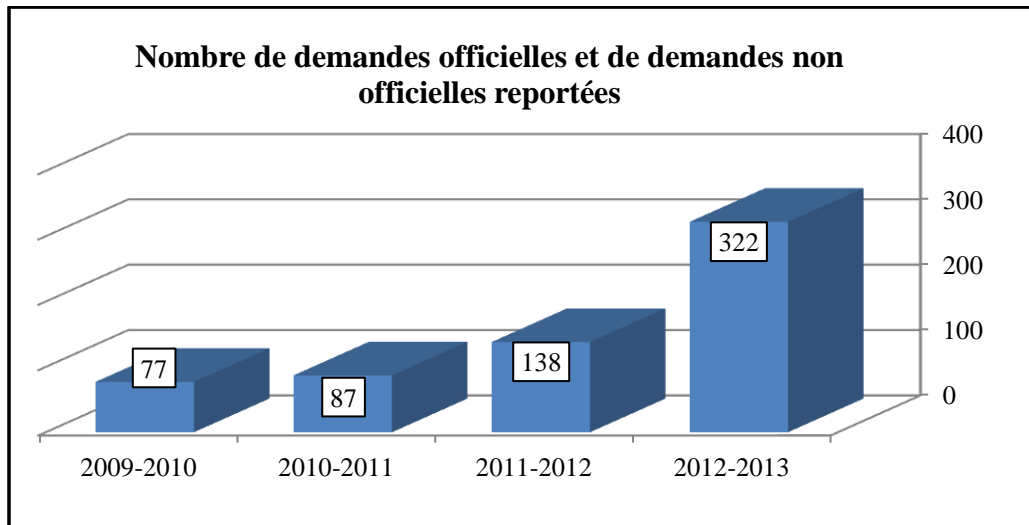
Du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, ACC a reçu 685 demandes officielles et non officielles de communication de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



Le tableau suivant compare le nombre de pages examinées et le nombre de pages communiquées dans le cadre des demandes officielles et des demandes non officielles traitées au cours des trois dernières périodes visées.

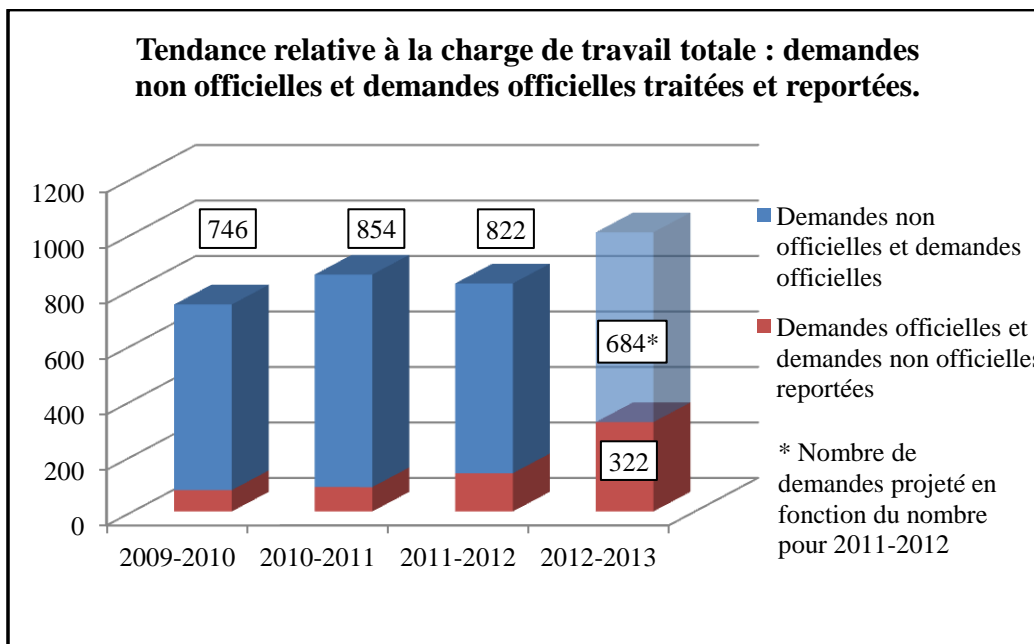
Période	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% d'écart entre 2011-2012 et 2010-2011
Pages examinées	165 541	197 831	177 466	-10 %
Pages communiquées	110 093	144 046	103 164	-28 %

Le graphique suivant compare le nombre de demandes non officielles et le nombre de demandes officielles qui ont été reportées au cours des trois dernières périodes visées de même que le nombre de demandes reportées à l'exercice 2012-2013.



Le graphique ci-dessus démontre clairement l'augmentation marquée du nombre de demandes qui sont reportées d'un exercice à l'autre. Cette augmentation est particulièrement prononcée dans le nombre de demandes non officielles et de demandes officielles qui sont reportées à l'exercice 2012-2013.

Le graphique suivant résume la tendance relative à la charge de travail totale qui comprend les demandes non officielles et les demandes officielles traitées et toutes les demandes officielles et non officielles reportées.



D'après le graphique ci-dessus, bien que le nombre de demandes non officielles et le nombre de demandes officielles se soient généralement stabilisés, le nombre croissant de demandes reportées a entraîné une augmentation de la charge de travail du bureau. On constate également, d'après le graphique que cette tendance s'est développée lentement au cours des trois derniers exercices.

8. CONSULTATIONS

Au cours de la période 2011-2012, ACC a reçu cinq demandes de consultations d'autres ministères. Toutes les consultations ont pu être traitées dans les 30 jours suivant leur réception.

9. STRATÉGIE EN MATIÈRE D'AIPRP POUR GÉRER LA CHARGE DE TRAVAIL

Dans le but de relever les défis actuels liés à la charge de travail, Anciens Combattants Canada mettra l'accent sur les stratégies de gestion suivantes :

Surveillance par la haute direction de la charge de travail et des plaintes

- Le Bureau de l'AIPRP collaborera avec les comités de gouvernance qui existent au sein du Ministère afin de tenir la haute direction au courant des progrès relativement à la gestion de la charge de travail. Il veillera entre autres à ce que le tableau de bord de gestion de l'AIPRP soit à jour et transmis régulièrement au Comité de la haute direction et au Comité ministériel de protection des renseignements personnels.

Communication accrue avec les demandeurs

- Augmenter les efforts pour parvenir à clarifier les demandes avec les requérants afin de décrire les avantages que revêt le fait de mieux circonscrire la nature de leurs demandes pour accélérer leur traitement. De plus, le Bureau de l'AIPRP travaillera avec les requérants pour établir le caractère prioritaire des renseignements personnels demandés afin que le requérant reçoive les renseignements les plus utiles en premier.
- Fournir des documents explicatifs dans les cas où ceux-ci permettent de clarifier la nature des renseignements personnels reçus. En particulier, lorsque les renseignements personnels sont décrits dans des rapports qui sont générés par les systèmes électroniques d'ACC. On pourra ainsi réduire les activités de suivi qui peuvent prendre beaucoup de temps dans le traitement des demandes d'AIPRP d'ACC.

Apporter des améliorations aux processus opérationnels pour l'AIPRP

- Réduire le nombre de pages examinées en éliminant les documents en double et non pertinents à l'étape de la récupération.
- Augmenter la cohérence au plan du traitement au sein du Bureau de l'AIPRP par

l'application d'attentes dûment documentées en matière de traitement. On s'assure ainsi que les prorogations sont convenablement appliquées, au besoin, et que les dossiers sont classés de manière prioritaire et de manière uniforme, par les agents.

- Augmenter le nombre d'activités de suivi auprès des divers secteurs de programme afin que l'information nécessaire pour traiter les demandes soit récupérée en temps opportun.

Accroître la capacité de traitement

- Le bureau de l'AIPRP examinera également la possibilité d'accroître les ressources consacrées à cette activité afin de faire face aux risques immédiats en matière de conformité.

Accroître la sensibilisation au traitement des demandes de protection des renseignements personnels

- Le Bureau de l'AIPRP donnera des séances de formation afin de préciser les rôles et les responsabilités liés au processus de traitement des demandes. Les séances porteront précisément sur le processus de traitement des demandes et contribueront aux efforts déployés par le Ministère pour accroître la sensibilisation aux pratiques relatives à la protection de la vie privée.

Outre les stratégies susmentionnées, Anciens Combattants Canada créera un groupe de travail de cinq personnes chargé de se pencher sur les défis actuels du Bureau de l'AIPRP et de recommander des solutions.

10. FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Formation

Au cours de l'exercice 2011-2012, plus de 233 employés, de tous les niveaux, ont suivi une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, dans le cadre de 25 séances. Une partie de cette formation visait à traiter des exigences du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels en 10 points et à donner suite aux recommandations du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, en 2010. D'autres séances ont permis de poursuivre la formation exhaustive assurée en 2010-2011. On s'assure ainsi que le personnel et les gestionnaires comprennent leurs rôles et leurs responsabilités à l'égard de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information. Depuis le 1^{er} avril 2011, des spécialistes de l'AIPRP ont donné les séances suivantes, avec pour objectif d'améliorer les connaissances, les compétences et l'optique des employés à l'égard de l'AIPRP et de la gestion de l'information.

- **Séances de formation sur le Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, offertes par vidéoconférence aux équipes de gestion**

Les équipes de gestion du Ministère ont reçu de la formation sur les outils du Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, lesquels ont été élaborés et mis en œuvre dans le but d'améliorer les pratiques en matière d'AIPRP dans l'ensemble de l'organisation. Sept séances ont été données en juin et juillet 2011 à plus de 40 gestionnaires.

- **Gestion de l'information au travail**

Cette séance de formation comprend un exposé de 90 minutes qui vise à présenter les principaux principes de l'AIPRP et de la gestion de l'information en même temps que les exigences et les responsabilités connexes du personnel. L'objectif est de permettre aux participants d'acquérir une connaissance fondamentale des questions et de savoir quand s'adresser à un spécialiste pour obtenir de l'aide. Ces exposés périodiques peuvent également être donnés à des équipes de travail, sur demande.

Sept séances ont été données à plus de 65 participants de l'Administration centrale et des bureaux régionaux entre avril et décembre 2011.

- **Programme d'orientation à l'intention des superviseurs et des gestionnaires**

Le Programme d'orientation à l'intention des superviseurs et des gestionnaires vise à développer les connaissances propres à ACC et à améliorer les compétences en matière de gestion financière et de gestion des ressources humaines. Les participants acquièrent les connaissances nécessaires pour leur permettre d'analyser convenablement les situations et d'élaborer des solutions inédites. L'AIPRP est l'un des aspects dont on traite dans le cadre de ce programme de formation d'une durée d'une semaine. Des séances du Programme d'orientation à l'intention des superviseurs et des gestionnaires ont été données en mai et septembre 2011, en même temps qu'en janvier 2012. Quelque 45 nouveaux gestionnaires et superviseurs d'ACC ont ainsi pu suivre ces trois séances.

- **Séances de formation pour les étudiants**

Les étudiants d'été de l'organisation ont pu suivre l'une des cinq séances organisées à leur intention visant à les informer de leurs rôles, de leurs responsabilités et des exigences à l'égard de l'AIPRP et de la gestion de l'information. Cinquante-huit (58) étudiants ont ainsi suivi l'une des cinq séances offertes en juin et juillet 2011.

- **Formation sur les fichiers de renseignements personnels**

Cette séance a été organisée en mars 2012 à l'intention de 16 représentants des secteurs des programmes qui ont participé à l'exercice d'examen en profondeur des fichiers de renseignements personnels (FRP) qui mènera à la production de la version actualisée du *chapitre Info Source* d'ACC 2012. Dans le cadre de cette séance, on a présenté les principes universels en matière de protection des renseignements personnels qui concernent la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels et on s'est plus particulièrement attardé à expliquer *Info Source*, en fournissant des renseignements détaillés sur les fichiers de renseignements personnels et sur les catégories de documents, en plus de traiter des questions relatives aux autorisations

légales et aux obligations en matière de reddition de comptes concernant les fonds de renseignements personnels.

- **Séance d'information sur le consentement**

Dans le but de soutenir les changements à venir aux formulaires de consentement, l'Unité de la protection des renseignements personnels est en train d'offrir une série de séances d'information qui comprennent notamment les notions fondamentales concernant la protection des renseignements personnels, les éléments essentiels des avis de confidentialité et du consentement, en plus de traiter de la nécessité d'obtenir le consentement des représentants des programmes et services. Au cours de l'exercice 2011-2012, 9 participants ont suivi cette séance (mars 2012). Des séances supplémentaires sont prévues au cours de 2012-2013.

Formation au sein du Bureau de l'ombudsman des vétérans

- En 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a offert une formation d'initiation à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'ensemble du personnel de son bureau d'Ottawa, en Ontario et de Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. L'unité de l'AIPRP du Bureau de l'ombudsman des vétérans a également suivi diverses séances de formation d'initiation et détaillées sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Au total, quelque 37 participants ont suivi cette formation.
- En 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a mis à jour son wiki interne (accessible à tous les employés), afin d'y intégrer de l'information sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, en même temps que les lignes directrices et les processus internes du Bureau.

Activités de sensibilisation

- Du 23 au 27 janvier 2012, des spécialistes de l'AIPRP ont fait la promotion de la Journée de la protection des données (le 28 janvier 2012) en organisant une campagne d'affiche nationale et en faisant parvenir un courriel du chef de la protection des renseignements personnels à tous les employés d'ACC. Les agents de liaison de l'AIPRP ont joué un rôle clé dans la promotion de la Journée de la protection des données.
- On a préparé une feuille de renseignements destinée aux requérants afin d'expliquer comment les renseignements relatifs aux clients sont partagés à l'interne, pour prendre des décisions et assurer la prestation des services.
- Compte tenu des recommandations formulées par le Commissariat à la protection de la vie privée en octobre 2010, ACC a tenu tout son personnel au courant des activités et des changements en cours au sein du Ministère par le biais d'un certain nombre d'articles publiés dans des bulletins, l'objectif étant d'améliorer les pratiques en matière d'AIPRP et de GI. Les sujets abordés vont de l'information sur le Plan d'action en matière de

protection des renseignements personnels aux recommandations sur les pratiques exemplaires relatives à l'AIPRP et à la GI.

- Les principes relatifs à l'obligation de prêter assistance ont été publiés sur le site Web externe d'ACC, afin d'appuyer la sensibilisation de la clientèle au processus de demande de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- ACC continue de travailler avec le Secrétariat du Conseil du Trésor à la mise à jour des fichiers de renseignements personnels et des catégories de documents, afin de veiller à ce que les fonds de renseignements déclarés dans *Info Source* concordent bien avec les programmes et les activités du Ministère. En 2011-2012, ACC a présenté et reçu l'approbation du Conseil du Trésor à l'égard de 20 fichiers de renseignements personnels et d'une catégorie de document. On continue d'insister auprès du personnel et, au besoin, auprès du Comité ministériel de protection des renseignements personnels, sur l'importance d'indiquer le code régissant l'usage et la divulgation des renseignements, peu importe l'activité ou le service.

11. POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES

Anciens Combattants Canada

Au cours de l'exercice 2011-2012, ACC a concentré ses activités sur l'élaboration et la communication de politiques, de lignes directrices et de processus. Le Ministère a également travaillé sans relâche à la diffusion des politiques, des lignes directrices et des processus tant existants que nouveaux.

Le Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, qui comprend ce qui suit, a été mis en œuvre en avril 2011 :

- Infrastructure de protection des renseignements personnels
- Politique et lignes directrices générales sur la protection de la vie privée
- Politique et procédures d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
- Politique sur les atteintes à la vie privée
- Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée
- Politique sur la gestion de l'information
- Directive sur la GI et la protection des renseignements personnels par courriel
- Lignes directrices d'ACC sur la divulgation de renseignements personnels au ministre
- Lignes directrices d'ACC sur la divulgation de renseignements personnels aux députés ou aux sénateurs
- Pratiques exemplaires pour la gestion de l'information
- Lignes directrices sur le traitement des renseignements personnels dans la préparation de documents d'information

- Liste de vérification pour les processus opérationnels – protection des renseignements personnels et considérations en matière de GI
- Renseignements personnels à l'appui des documents ministériels classés par sujet

En outre, les principes relatifs à l'obligation de prêter assistance sont ajoutés à chaque accusé de réception transmis aux requérants. Cette correspondance est envoyée en réponse à chaque demande que reçoit le Bureau de l'AIPRP.

L'unité de l'AIPRP a travaillé en étroite collaboration avec la Direction générale des communications afin de relever des moyens efficaces de communiquer les changements et les besoins et d'en informer le personnel, au fil de la mise en œuvre du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels en 10 points. Le Ministère continue de travailler en étroite collaboration avec la Direction générale des communications à l'élaboration de mesures améliorées visant à protéger et à renforcer la protection des renseignements personnels.

Bureau de l'ombudsman des vétérans

En 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a élaboré et fait circuler, à l'ensemble du personnel, un document Foire aux questions au sujet de la protection des renseignements personnels. Le Bureau a également diffusé à tout le personnel l'ensemble des processus et des lignes directrices internes.

12. DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE

Anciens Combattants Canada

Comité ministériel de protection des renseignements personnels

- En 2011, ACC a créé et mis en œuvre un comité ministériel de protection des renseignements personnels chargé de prendre des décisions stratégiques générales sur les questions relatives à la protection des renseignements personnels. ACC visait ainsi à se doter d'une approche cohérente et coordonnée en matière de plaintes concernant la protection des renseignements personnels à l'égard de toutes les activités du Ministère qui ont ou pourraient avoir des répercussions sur la vie privée des personnes. En ce qui concerne la conduite des EFVP, parmi les responsabilités du Comité ministériel de protection des renseignements personnels figurent les suivantes :
 - aider le chef de la protection des renseignements personnels et le coordonnateur de l'AIPRP à assurer le respect de la politique sur la protection de la vie privée;
 - approuver des décisions, sur la base des conseils et des recommandations du chef de la protection des renseignements personnels et du coordonnateur de l'AIPRP qui déterminent si une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) doit ou non être menée;
 - examiner et approuver toutes les EFVP ainsi que les plans de gestion des risques en matière de protection des renseignements personnels;

- assurer le contrôle au plan de la gestion de la mise en œuvre des plans de gestion des risques liés aux EFVP et veiller à ce que l'on puisse compter sur une ressource objective au chapitre du règlement des différends;
- approuver les propositions de calendriers en vue de la mise en œuvre des recommandations acceptées qui résultent des EFVP.
- Parmi les membres du Comité, présidé par le SMA, Secteur des services ministériels et des ressources humaines, figurent le directeur général, le directeur exécutif et des représentants au niveau des directeurs. Le Comité se réunit désormais une fois par mois et plus souvent, au besoin. Entre avril 2011 et mars 2012 se sont tenues 10 réunions du Comité ministériel de protection des renseignements personnels, réunions au cours desquelles ont été discutées et/ou approuvées, au total, 68 questions figurant à l'ordre du jour.
- Le Comité ministériel de protection des renseignements personnels a défini son mandat, qui prévoit notamment que celui-ci joue un rôle clé en matière de gestion de la protection des renseignements personnels au sein d'ACC, activités qui permettront de veiller à une approche globale en matière de gestion efficace de la protection des renseignements personnels dans le cadre des activités quotidiennes, en plus de tenir compte des initiatives de changement. Les membres sont tenus responsables des conseils qu'ils donnent dans le cadre de ce comité, et on s'attend à ce qu'ils consultent leur secteur de responsabilité sur les questions relatives à la protection des renseignements personnels et sur les points figurant à l'ordre du jour, en plus d'informer leur secteur respectif des résultats de chacune des réunions. Chaque membre est tenu de faire état des changements proposés ainsi que des initiatives devant être discutés par le Comité, et ce, afin de déterminer le niveau de risque en matière de protection des renseignements personnels correspondant et la démarche la plus appropriée. Lorsque l'on ne parvient pas à résoudre un problème au niveau du comité, le chef de la protection des renseignements personnels peut choisir de porter celui-ci à l'attention de la sous-ministre.

Directeur de l'AIPRP

- Jusqu'en septembre 2011, la fonction de coordonnateur de l'AIPRP était l'un des deux rôles qui relevaient de la responsabilité du directeur de la Gestion de l'information. L'union de ces deux rôles a permis de rassembler les spécialistes qui gèrent et protègent les fonds de renseignements du Portefeuille. En septembre 2011 fut créé un nouveau poste de directeur chargé de s'intéresser exclusivement à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'objectif étant de renforcer le volet de la gestion associée aux deux rôles. Le coordonnateur de l'AIPRP relève désormais directement du sous-ministre adjoint, Secteur des services ministériels et des ressources humaines.

Examen des arrêtés sur la délégation de pouvoirs de l'AIPRP

- En outre, au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a entrepris un examen des arrêtés sur la délégation de pouvoirs en vertu tant de la *Loi sur l'accès à l'information* que de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. On s'attend à ce que la

version remaniée des arrêtés sur la délégation de pouvoirs permette de mieux coordonner toutes les demandes relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, au niveau de l'ensemble du Ministère. L'examen a été entrepris avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Vérification menée par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

- Au cours de l'exercice 2011-2012, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a également mené une vérification des pratiques en matière de protection des renseignements personnels du Ministère, avec pour objectif de déterminer si celui-ci s'était doté des mécanismes de contrôle appropriés pour protéger la vie privée. On s'attend à ce que les résultats de cette vérification soient publiés au cours du prochain exercice (2012-2013).

Amélioration des processus

- Enfin, le Ministère a apporté des améliorations au processus de récupération des documents, en même temps qu'aux rapports internes concernant l'AIPRP afin d'améliorer la situation au plan de la responsabilité et de la sensibilisation, au niveau de la haute direction.

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV)

- En 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a travaillé, en consultation avec le Bureau de l'AIPRP, à la conclusion d'un protocole d'entente sur les rôles et les responsabilités au chapitre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'à l'augmentation du niveau d'autonomie du Bureau par le biais de modifications apportées à l'instrument de délégation d'Anciens Combattants Canada.
- Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a créé une unité responsable de l'AIPRP, élaboré une structure de gouvernance et défini des rôles et des responsabilités au chapitre du soutien des activités relatives à l'AIPRP. L'unité de l'AIPRP qui vient d'être constituée a préparé des documents généraux sur les processus en même temps que des lignes directrices et des processus internes.

13. PLAINTES ET ENQUÊTES

- En 2011-2012, le Commissaire à la protection de la vie privée a reçu 32 plaintes visant ACC. À celles-ci s'ajoutaient les sept plaintes reportées de l'exercice 2010-2011, ce qui porte à 39 le nombre de plaintes que nous avons dû traiter. Vingt-trois (23) plaintes représentant 72 p. 100 du nombre total de plaintes reçues provenaient de moins de 5 personnes. Cette situation se compare à celle des demandes officielles reçues dont un petit pourcentage représente l'essentiel de la charge de travail.

- Au cours de la période visée, une décision a été rendue à l'égard de dix-sept (17) plaintes tandis que vingt-deux (22) ont été reportées à l'exercice 2012-2013.
- Du nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une décision, trois (3) ont été annulées ou abandonnées, quatre (4) n'étaient pas fondées et dix (10) étaient fondées.
- Comme nous l'avons déjà souligné, si les demandes visant un gros volume de dossiers représentent une faible proportion du nombre total de demandes reçues, elles nécessitent cependant que des efforts considérables soient déployés pour que l'on puisse les traiter dans les délais prescrits. Le Ministère a donc noté une augmentation du nombre de plaintes fondées sur la base du délai. Tel est le cas cette année, puisque six des dix plaintes fondées reposent sur le délai. Une augmentation du nombre de plaintes présente un défi important pour le Bureau de l'AIPRP puisqu'il convient de consacrer des ressources à la coordination, à titre prioritaire, du processus avec des fonctionnaires du Commissaire à la protection de la vie privée.

14. ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE (EFVP)

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor, ACC effectue une telle évaluation des programmes, systèmes ou politiques au moment de leur mise en œuvre ou d'une modification importante.

En mai 2012, fut mis en œuvre un nouveau processus relatif à l'EFVP pour aider le personnel à déterminer s'il convenait d'envisager une telle mesure. Si l'on estime qu'une telle évaluation est nécessaire, le nouveau processus décrit la marche à suivre et les exigences en matière de consultation. On y présente également la démarche d'approbation ainsi que la procédure de notification du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Aucune nouvelle évaluation n'a été réalisée au cours de la période visée; donc aucune évaluation n'a été soumise au Commissariat à la protection de la vie privée.

ACC a tout de même entrepris un certain nombre d'initiatives qui ont été examinées par le coordonnateur à l'AIPRP et portées à l'attention du Comité ministériel de protection des renseignements personnels. À titre d'exemple, on pourrait citer l'initiative de la fonction de suivi électronique pour le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. L'examen de cette initiative a permis de déterminer qu'il n'y a eu aucune nouvelle collecte, utilisation ou divulgation de renseignements personnels.

ACC prévoit faire rapport sur de nouvelles EFVP au cours du prochain exercice. Il entend mettre en œuvre diverses initiatives au cours de 2012-2013. Au 1^{er} avril 2011, le Ministère avait entamé huit EFVP qui en étaient à diverses étapes de réalisation et d'approbation.

Bureau de l'ombudsman des vétérans

Au cours de 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans était en voie de réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) afin de relever les risques liés à la vie privée associés aux activités du Bureau. L'EFVP a été réalisée dans le but d'appuyer les

responsabilités en matière de vie privée du Bureau ainsi que pour veiller à ce que l'on tienne compte comme il se doit de la vie privée et que cet aspect soit intégré aux processus opérationnels du Bureau.

Des domaines de risque ont été relevés et regroupés selon la probabilité d'un événement néfaste et des répercussions d'un tel événement. Le Bureau a élaboré un plan d'action d'atténuation des risques qui devra être mis en œuvre en 2012-2013. Il est prévu que l'EFVP sera approuvée et soumise officiellement au Commissariat à la protection de la vie privée au début de l'exercice 2012-2013.

15. DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DE L'ALINÉA 8(2)m)

Aucune divulgation de renseignements personnels n'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.

16. APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX

ACC n'a aucun appel devant les tribunaux à signaler pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

Annexe 1 – Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*



Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution : Anciens Combattants Canada

Période visée par le rapport : 2011/04/11 au 2012/03/31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la LPRP

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	341
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	94
Total	435
Fermées pendant la période visée par le rapport	262
Reportées à la prochaine période de rapport	173

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période visée par le rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	13	29	12	6	0	5	1	66
Communication partielle	9	24	31	34	21	27	8	154
Tous exemptés	0	1	0	0	0	0	0	1
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	17	6	3	1	0	1	0	28
Demande abandonnée	9	0	0	3	0	1	0	13
Total	48	60	46	44	21	34	9	262

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	1	23a)	0
19(1)a)	0	22(1)a)(ii)	0	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	0	22(1)b)	0	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)c)	0	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	154
19(1)f)	0	22.1	0	27	2
20	0	22.2	0	28	0
21	0	22.3	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1)a)	0	70(1)a)	0	70(1)d)	0
69(1)b)	0	70(1)b)	0	70(1)e)	0
69.1	0	70(1)c)	0	70(1)f)	0
				70.1	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	63	3	0
Communication partielle	145	9	0
Total	208	12	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	8,552	4,679	66
Communication partielle	111,106	80,542	154
Tous exemptés	0	0	1
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	1,354	0	13

2.5.2 Pages pertinentes traitées et divulguées en fonction de l'ampleur des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Communication totale	58	824	6	1,497	1	905	1	1,453	0	0
Communication partielle	64	2,228	40	10,008	19	13,411	31	54,895	0	0
Tous exemptés	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	11	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Total	134	3052	47	11505	20	14316	33	56348	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	2	1	0	0	3
Communication partielle	25	4	0	0	29
Tous exemptés	0	1	0	0	1
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	2	0	0	2
Total	27	8	0	0	35

2.6 Retards

2.6.1 Raisons des retards dans le traitement des demandes

Nombre de demandes fermées en retard	Raison principale			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
153	152	1	0	0

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	27	2	29
16 à 30 jours	17	0	17
31 à 60 jours	20	0	20
61 à 120 jours	31	0	31
121 à 180 jours	25	0	25
181 à 365 jours	24	0	24
Plus de 365 jours	6	1	7
Total	150	3	153

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 – Communications en vertu du paragraphe 8(2)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Total
0	0	0

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

	Nombre
Demandes de correction reçues	0
Demandes de correction acceptées	0
Demandes de correction refusées	0
Mentions annexées	0

PARTIE 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes nécessitant une prorogation	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	3	0
Tous exemptés	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	0	0	3	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	3	0
Total	0	0	3	0

PARTIE 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période visée par le rapport	5	0	0	0
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
Total	5	0	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	5	0	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	2	2	0	0	0	0	0	4
Communiquer en partie	0	1	0	0	0	0	0	1
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	3	0	0	0	0	0	5

6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organismes

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7 – Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet

Nombre de jours	Nombre de réponses reçues	Nombre de réponses reçues après l'échéance
1 à 15	0	0
16 à 30	0	0
31 à 60	0	0
61 à 120	0	0
121 à 180	0	0
181 à 365	0	0
Plus de 365 jours	0	0
Total	0	0

PARTIE 8 – Ressources liées à la LPRP

8.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$950,336
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$187,250
• Marchés pour les EFRVP	\$99,300	
• Marchés de services professionnels	\$8,500	
• Autres	\$79,450	
Total		\$1,137,586

8.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à la LPRP à temps plein	Voués à la LPRP à temps partiel	Total
Employés à temps plein	13.50	1.50	15.00
Employés à temps partiel et occasionnels	1.50	0.00	1.50
Employés régionaux	0.00	0.00	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00	0.04	0.04
Étudiants	0.25	0.00	0.25
Total	15.25	1.54	16.79

Annexe 2 – Analyse statistique quadriennale

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% d'écart entre 2011- 2012 et 2010-2011
Demandes reçues	141	172	340	341	0,3 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	5	17	15	94	527 %
Total des demandes	146	189	355	435	23 %
Demandes traitées	129	174	259	262	1 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	17	15	96	173	80 %
Traitées dans un délai de 30 jours ou moins	118	154	177	109	-38 %
Traitées dans un délai de 31 jours ou plus	10	20	82	153	87 %
Exceptions invoquées	81	125	170	157	-8 %
Prorogations des délais	2	10	7	3	-57 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LPRP	497 998 \$	684 735 \$	1 164 723 \$	1 137 586 \$	-2.3 %
Salaires (traitement)	466 780 \$	659 390 \$	1 130 058 \$	950 336 \$	-16 %
ETP	8,70	10,14	13,71	16,79	22,5 %
Coûts d'administration (fonctionnement et entretien)	31 220 \$	25 345 \$	34 665 \$	187 250 \$	440 %
Demandes non officielles reçues	595	497	498	344	-31 %
Demandes non officielles traitées	534	422	455	239	-47 %
Plaintes reçues	5	3	9	32	256 %
Plaintes réglées	4	5	4	17	325 %
EFVP menées à bien	1	6	0	0	0 %
Traduction	0	1	1	0	-100 %

La présente publication est disponible 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 : 1-877-566-8609
Télécopieur : 1-902-368-0496