



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Rapport annuel sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* 2013-2014



L'honorable Julian Fantino, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

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

14.	Surveillance – Demandes d'accès à l'information	18
I	Anciens Combattants Canada.....	18
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	18
Annexe 1 : Arrêté de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et <i>Règlement sur l'accès à l'information</i>		19
Annexe 2 : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (ACC et BOV).....		23
Annexe 3 : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (BOV).....		33
Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV).....		43

1. Introduction

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

Le rapport annuel sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* décrit la façon dont Anciens Combattants Canada (ACC) et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) se sont acquittés de leurs responsabilités en vertu de cette loi durant l'exercice financier allant du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

2. Préparation et dépôt du rapport annuel

Conformément à l'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le ministre des Anciens Combattants, à titre de responsable d'une institution, doit présenter au Parlement un rapport annuel faisant état de la mise en application de la Loi au cours de l'exercice.

3. Mandat d'Anciens Combattants Canada

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

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

Responsabilités

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

- **Fournir** des prestations d'invalidité et du soutien financier – Anciens Combattants Canada administre des programmes qui reconnaissent et compensent la douleur et la souffrance résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre également un

soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière touchent la capacité d'une personne de gagner sa vie.

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

4. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV aide les vétérans, les hommes et les femmes qui portent l'uniforme des Forces armées canadiennes (FAC), les membres actuels et anciens de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi que leurs familles et d'autres personnes, à régler des problèmes relatifs à ACC et à la Déclaration des droits des anciens combattants. L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant. Il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

Le mandat de l'ombudsman conféré par le Décret en conseil P.C. 2007-530 est le suivant :

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

- d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- de favoriser pour les intervenants l'accès aux programmes et aux services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

5. Organisation

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

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

Les principales activités du bureau de l'AIPRP d'ACC sont les suivantes :

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

renseignements et à la communication des renseignements par des mécanismes informels.

Le traitement des demandes d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels est centralisé au bureau de l'AIPRP à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Ce bureau compte deux unités : une équipe des opérations et une équipe des politiques en matière de protection des renseignements personnels. En 2013-2014, le bureau du coordonnateur à l'AIPRP comptait 33,44 employés à temps plein (ETP).

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

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

L'ombudsman des vétérans, le directeur exécutif des Opérations et l'ombudsman adjoint, (anciennement nommé « directeur général »), le conseiller juridique et le directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown ont la pleine autorité d'exercer les pouvoirs, les responsabilités et les fonctions de ministre en tant que chef du ministère des Anciens Combattants, conformément aux dispositions de la Loi et de la réglementation connexe pour le BOV (voir annexe 1). Bien que la délégation des pouvoirs ait été conférée à quatre postes, l'ombudsman des vétérans a été désigné comme étant le cadre le plus élevé du BOV responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Le directeur des Services généraux et Opérations Charlottetown est chargé de la gestion opérationnelle des fonctions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au sein du BOV.

L'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du BOV à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) s'assure que les responsabilités du Bureau en vertu des deux lois sont assumées. Le traitement des demandes est centralisé au sein de cette unité, laquelle comprend le directeur, Services ministériels et Opérations Charlottetown, le coordonnateur de l'AIPRP et un agent de liaison. Ces trois employés à temps plein ont été affectés à l'application des deux lois à temps partiel durant la période visée 2013-2014, ce qui représente 0,12 ETP. Un conseiller juridique est chargé de l'examen final et de la divulgation de l'information au demandeur.

Les activités principales de l'Unité de l'AIPRP du BOV sont les suivantes :

- Traiter dans les délais 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 à la législation, aux règlements et aux instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor;

- Élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- Favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du BOV de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités;
- S'assurer que le BOV se conforme à ces deux lois ainsi qu'aux exigences des organismes centraux;
- Rédiger à l'intention du Ministère des documents d'information propres au BOV, à inclure dans les rapports annuels au Parlement et d'autres documents réglementaires, de même que du matériel dont pourraient avoir besoin les organismes centraux;
- Effectuer et coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée pour le BOV;
- Coordonner le règlement des plaintes à l'encontre du BOV déposées devant la commissaire à l'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant la commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Aider le BOV à respecter ses engagements au chapitre de l'ouverture et de la transparence, grâce à une approche proactive en matière de communication des renseignements et à la communication des renseignements par des mécanismes informels;
- Appuyer le Ministère dans la gestion centralisée des atteintes à la vie privée à l'égard de toute atteinte à la vie privée au BOV.

6. Ordonnance de délégation des pouvoirs

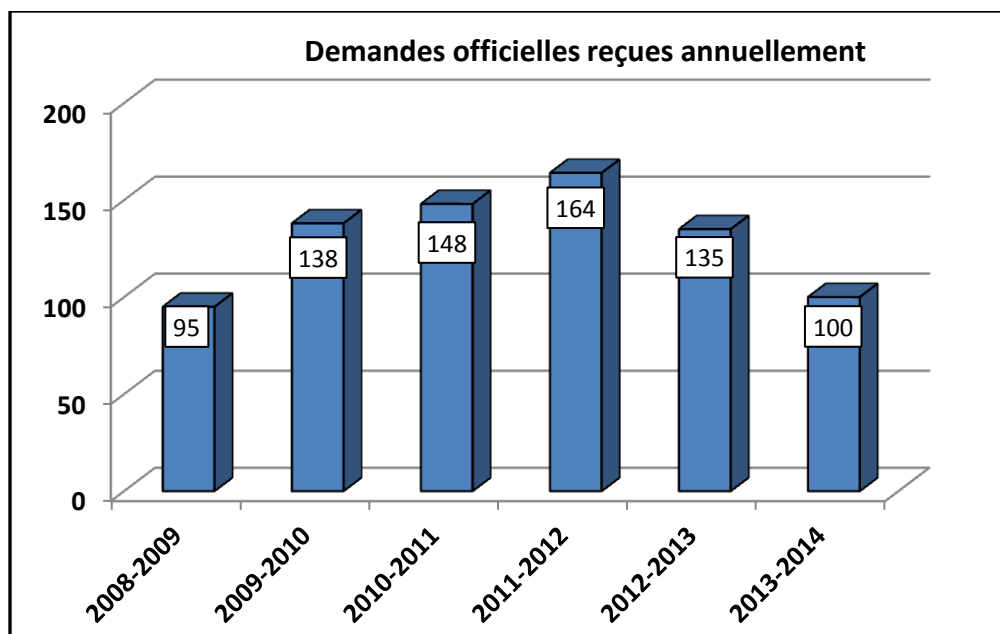
Les responsabilités associées à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* sont déléguées aux fonctionnaires désignés du Ministère et du BOV par l'entremise de l'instrument de délégation signé par le ministre des Anciens Combattants (voir annexe 1).

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

Le résumé qui suit fournit une interprétation des données statistiques sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* à ACC et au BOV, entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014. Une ventilation des données sur le traitement est fournie à l'annexe 2 (rapport statistique d'ACC et du BOV). Une interprétation des données propres au BOV est fournie à l'annexe 3 (rapport statistique du BOV).

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

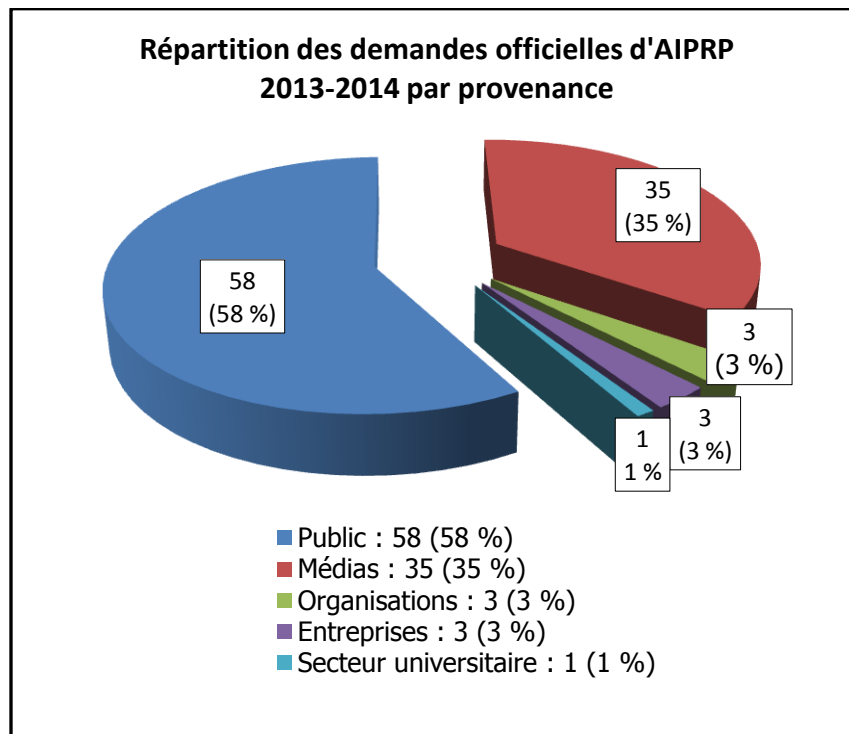
Entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, le Ministère a reçu 100 demandes officielles d'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (99 par ACC et une par le BOV). Il s'agit d'une augmentation de 26 % par rapport à 2012-2013.



Le 1^{er} avril 2013, 108 demandes actives ont été reportées de l'exercice précédent. Ces demandes combinées aux 100 demandes reçues en 2013-2014 totalisent 208 demandes nécessitant une action pour l'exercice financier de 2013-2014.

Au total, 142 demandes officielles ont été traitées par le Ministère pendant la période de référence (141 par ACC et une par le BOV). À la fin de l'exercice financier 2013-2014, 66 demandes officielles n'avaient pas été traitées et ont été reportées à l'exercice 2014-2015.

I Provenance des demandes reçues

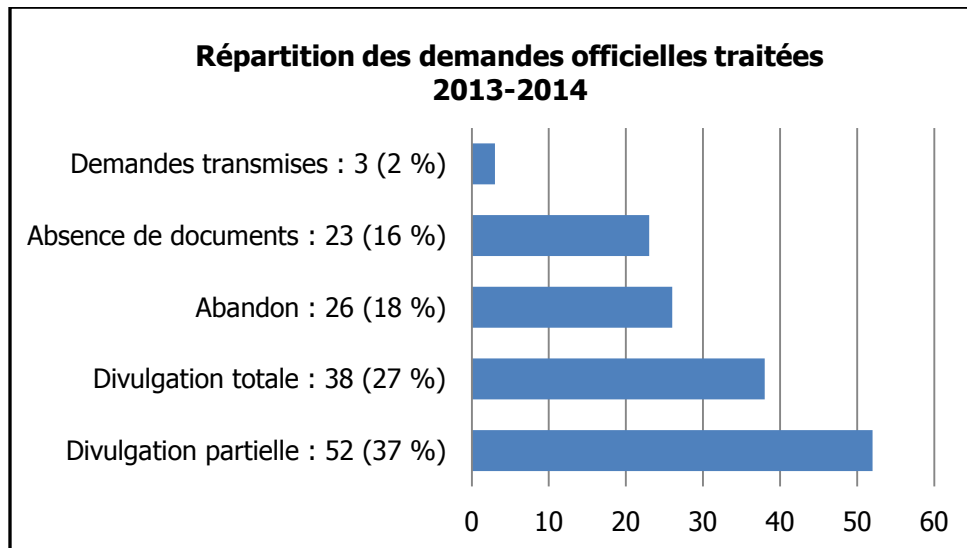


Le tableau tient compte de 99 demandes reçues par ACC et d'une demande officielle d'AIPRP d'un membre du public que le BOV a reçue au cours de la période visée 2013–2014.

II Répartition des demandes traitées

Au total, 142 demandes officielles ont été traitées durant l'exercice 2013-2014, comparativement à 116 demandes en 2012-2013, soit une augmentation de 22 %. Le Ministère a traité 38 557 pages (dont 95 pages par le BOV) et a divulgué 32 139 pages (dont 93 pages par le BOV) en 2013-2014. À titre comparatif, le Ministère a traité 23 328 pages et en a divulgué 16 696 en 2012-2013. Il s'agit donc d'une augmentation de 92 % en nombre de pages divulguées pour des demandes officielles d'AIPRP, comparativement à la période de référence précédente.

Le tableau suivant fournit de plus amples détails sur les 142 demandes traitées en 2013-2014



Le tableau comprend une demande officielle traitée dont toutes les pages ont été divulguées par le BOV pendant la période visée 2013–2014.

III Exceptions citées

Bien que les Canadiens aient un droit d'accès à l'information, la *Loi sur l'accès à l'information* prévoit des exceptions reconnaissant la nécessité d'assurer la confidentialité de certains renseignements.

Anciens Combattants Canada a invoqué 100 exceptions en vertu des articles 14, 16, 18, 19, 20, 21, 23 et 24 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il s'agit d'une hausse de 79 p. 100 (44 exceptions) par rapport à l'exercice financier 2012-2013. L'exception la plus fréquemment invoquée est celle prévue au paragraphe 19(1), laquelle autorise le Ministère à refuser de communiquer des renseignements personnels tels que les renseignements médicaux de nature délicate concernant le vétéran. Pour les fins statistiques, une exception est comptée une fois seulement quand elle s'applique plusieurs fois à un dossier.

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

Exceptions citées	2011–2012	2012–2013	2013–2014
Alinéa 14a) (Consultations ou délibérations fédérales-provinciales)	4	0	2
Alinéa 16(2)c) (Sécurité)	2	6	11
Alinéa 18a) (Intérêts économiques du Canada)	0	0	1

Alinéa 18 <i>b</i>) (Intérêts économiques du Canada)	0	0	2
Alinéa 18 <i>c</i>) (Intérêts économiques du Canada)	0	0	1
Paragraphe 19(1) (Renseignements personnels)	36	35	51
Alinéa 20(1) <i>a</i>) (Secrets industriels de tiers)	0	1	0
Alinéa 20(1) <i>b</i>) (Renseignements confidentiels de tiers)	0	1	3
Alinéa 20(1) <i>c</i>) (Compétitivité des tiers)	2	1	3
Alinéa 21(1) <i>a</i>) (Activités du gouvernement – Avis)	15	4	12
Alinéa 21(1) <i>b</i>) (Activités du gouvernement – Consultations ou délibérations)	16	3	5
Alinéa 21(1) <i>c</i>) (Activités du gouvernement – Négociations)	9	1	4
Alinéa 21(1) <i>d</i>) (Activités du gouvernement – Gestion)	0	1	1
Article 23 (Secret professionnel des avocats)	9	3	2
Paragraphe 24(1) (Interdictions fondées sur d'autres lois)	1	0	2
Total des exceptions citées	94	56	100

Aucune exception n'a été invoquée par le BOV durant la période visée.

IV Exclusions citées

En vertu des articles 68 et 69, la *Loi sur l'accès à l'information* 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. Durant la période visée par le rapport, l'article 68 a été invoqué une fois et l'article 69 a été invoqué 15 fois.

Le tableau qui suit donne des précisions sur le nombre de demandes en regard desquelles des exclusions particulières ont été invoquées.

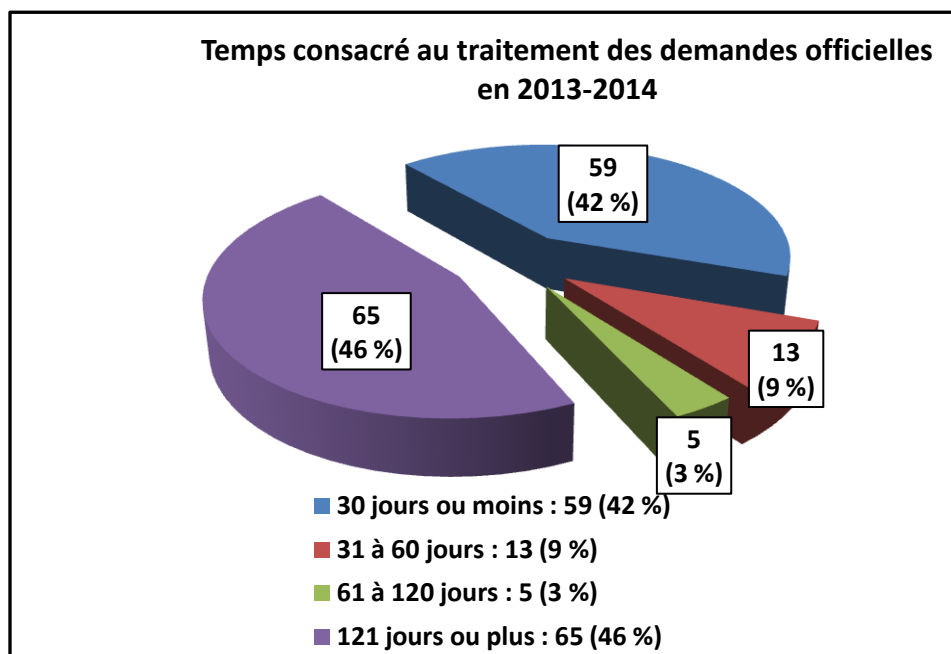
Exclusions citées	2011–2012	2012–2013	2013–2014
68 <i>a</i>) – Documents publiés ou mis en vente dans le public	3	1	1
69(1) <i>a</i>) – Propositions au Conseil	0	1	3
69(1) <i>b</i>) – Options politiques	0	0	0
69(1) <i>c</i>) – Ordres du jour du Conseil	0	0	1
69(1) <i>d</i>) – Documents employés dans la prise de décisions du gouvernement ou dans la formulation de sa politique	0	1	0

69(1)e) – Documents d’information à l’usage des ministres	2	1	3
69(1)g) objet a) – Documents confidentiels du Cabinet	5	1	2
69(1)g) objet b) – Documents confidentiels du Cabinet	0	0	2
69(1)g) objet c) – Documents confidentiels du Cabinet	6	1	3
69(1)g) objet d) – Documents confidentiels du Cabinet	0	1	0
69(1)g) objet e) – Documents confidentiels du Cabinet	4	1	1
Total	20	8	16

Le BOV n’a invoqué aucune exclusion durant la période visée 2013-2014.

V Délais d’exécution

Au cours de la période de référence 2013-2014, 59 demandes officielles ont été traitées dans un délai de 30 jours ou moins. Comme l’illustre le tableau ci-dessous, le Ministère a également fermé 83 dossiers qui ont nécessité davantage de temps et d’effort. Grâce à l’augmentation des ressources affectées au Bureau de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels, les arriérés de travail ont été réduits de plus de 50 p. 100.



VI Prorogations des délais

L'article 9 de la *Loi sur l'accès à l'information* prévoit la prorogation du délai prévu par la Loi si des consultations sont nécessaires ou si l'observation du délai entrave de façon sérieuse le fonctionnement du Ministère en raison du grand nombre de documents demandés.

Durant la période visée, 43 demandes ont été prorogées. De ces demandes, 23 ont été prorogées de 30 jours ou moins, et 20 demandes ont nécessité une prorogation de 31 jours ou plus.

Le BOV n'a pas prorogé de demandes pour la période de référence de 2013-2014.

VII Traduction

Aucune demande n'a nécessité des services de traduction pendant la période visée 2013-2014. À titre comparatif, pendant la période visée 2012-2013, seulement trois demandes d'accès à l'information ont nécessité des services de traduction.

VIII Format des renseignements communiqués

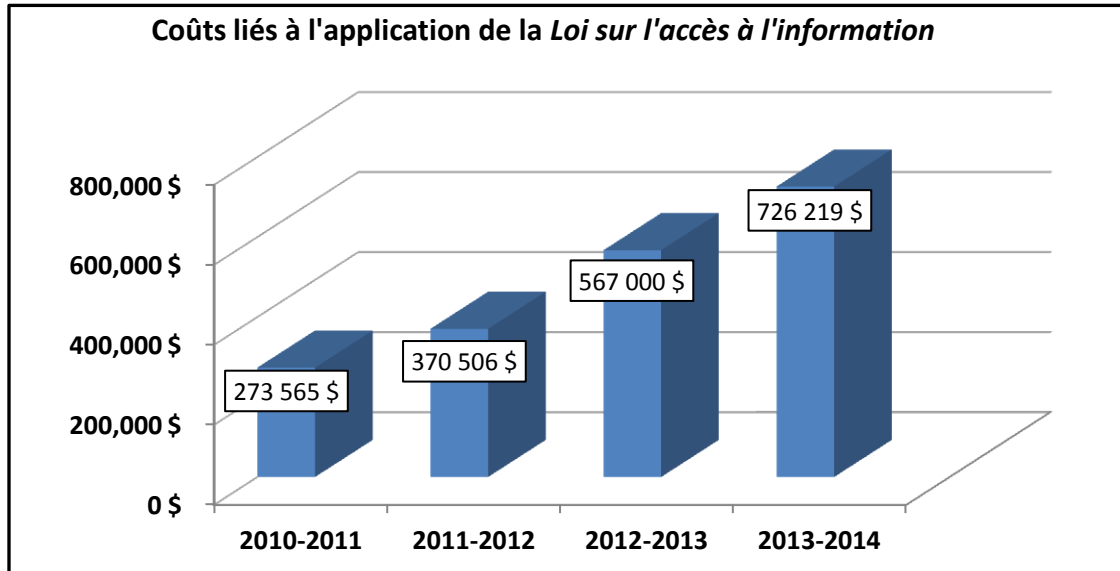
Il existe trois méthodes de consultation des renseignements au moyen desquelles les demandeurs peuvent obtenir les renseignements qu'ils ont demandés. Les demandeurs peuvent recevoir des copies des documents visés, examiner ces documents au cours d'un rendez-vous fixé ou examiner et copier ces renseignements. Dans les 90 cas pour lesquels des documents ont été communiqués, le demandeur a reçu des copies du dossier. Aucun demandeur n'a demandé à consulter des documents sur place.

IX Frais

En vertu de l'article 11 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Ministère a perçu des droits de 601 \$ en AIPRP pendant la période de référence, dont 5 \$ par le BOV. Du total, ACC a recueilli 435 \$ en frais de demande requis par la Loi. Les 166 \$ qui restent ont été perçus pour payer les frais de recherche. Pour la même période, le Ministère a renoncé à des frais pour une somme de 15 \$.

X Coûts

Les bureaux de l'AIPRP d'ACC et du BOV ont dépensé la somme combinée de 726 219 \$ pour appliquer la *Loi sur l'accès à l'information* durant la période de référence. La somme de 686 986 \$ représentait les salaires des employés, les contrats de services professionnels étaient de 9 725 \$ et les autres frais d'administration, soit les frais de fonctionnement et d'entretien, se sont élevés à 29 508 \$.



L'augmentation des coûts pendant l'exercice financier peut être liée à l'investissement qu'a fait ACC pour réduire l'arriéré des demandes. Par conséquent, le bureau de l'AIPRP d'ACC a traité 65 % de pages de plus cette année que l'année dernière.

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

XI Publication des résumés des demandes traitées

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

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

ACC : www.veterans.gc.ca/fra/ministere/organisation/aiprp

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

BOV : <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/transparence/aiprp/rapports>:

8. Autres fonctions de l'AIPRP

I Anciens Combattants Canada

Le bureau de l'AIPRP d'ACC fournit d'autres types de services en plus des demandes officielles présentées au titre de la *Loi sur l'accès à l'information*. En outre, le bureau répond aux demandes non officielles, c'est-à-dire celles qui n'invoquent pas le droit d'accès assuré par la *Loi sur l'accès à l'information*. Le bureau de l'AIPRP d'ACC a traité 107 demandes non officielles d'AIPRP durant l'exercice financier 2013-2014, ce qui représente plus de 15 000 pages divulguées aux demandeurs.

En plus de traiter les demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le bureau de l'AIPRP a répondu également à diverses demandes provenant du Ministère, ayant trait à :

- l'analyse et à la réponse à des questions de politique;
- l'examen des nouveaux formulaires de collecte de renseignements personnels;
- l'élaboration d'énoncés de confidentialité dans ces formulaires;
- l'évaluation des contrats et des protocoles d'entente;
- un soutien pour la réaction aux atteintes réelles et à la prévention des atteintes potentielles à la vie privée.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV n'a traité aucune demande non officielle durant la période visée 2013–2014.

En plus de traiter les demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'Unité de l'AIPRP du BOV a traité diverses demandes de consultation provenant du Ministère. L'Unité a élaboré un guide des procédures relatives à la protection de la vie privée et a évalué des contrats et des protocoles d'entente. Elle a aussi fourni un soutien pour la réaction aux atteintes réelles et la prévention des atteintes potentielles à la vie privée.

9. Consultations

Au cours de l'exercice 2013-2014, ACC a reçu 34 demandes de consultation d'autres institutions fédérales gouvernementales ou d'autres organismes ayant trait à des dossiers ou à des questions d'ACC, en plus d'une demande reportée de la période précédente. Sur les 35 consultations nécessitant la prise de mesures en 2013–2014, les 35 demandes au total ont été traitées.

Pendant la période visée 2013–2014, ACC a dû consulter un autre ministère gouvernemental à raison d'une demande sur cinq (20) traitées.

Pendant la période visée 2013–2014, le BOV n'a reçu aucune de demande de consultation d'un autre ministère et il n'a effectué aucune consultation auprès d'autres institutions gouvernementales durant la période visée 2013–2014.

10. Formation et sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels

Pour l'exercice visé, le personnel du Ministère a reçu de la formation sur l'AIPRP par divers médias. Pendant l'année, 898 participants ont reçu de la formation.

Formation intégrée sur la sécurité et l'AIPRP

Le cours obligatoire sur l'Orientation à la sécurité a été offert à tous les employés dès leur entrée en fonction et à intervalles périodiques. Voici les sujets qui sont abordés :

- le principe du besoin de connaître;
- le concept d'« atteinte à la vie privée »;
- les règles régissant l'accès aux renseignements;
- les mesures disciplinaires relatives à l'accès non autorisé aux renseignements personnels;
- un aperçu général des lois et des principes fondamentaux en matière d'AIPRP.

Pour la période visée, un total de 804 participants ont pris part à 150 séances de formation. À l'Administration centrale, 582 employés ont assisté au cours à raison de 89 séances données; dans les bureaux de secteur, 222 employés ont assisté au cours à raison de 61 séances données.

Formation sur les principes fondamentaux en matière de vie privée

La formation intitulée « Principes fondamentaux en matière de vie privée » est une séance en autoapprentissage qui donne aux participants un aperçu des notions qui sous-tendent la protection et la gestion des renseignements personnels.

Cette formation est offerte à tous les employés depuis leur poste de travail. Au total, 45 participants (dont 25 sont des employés du BOV) ont confirmé avoir suivi le cours pendant l'exercice financier.

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

Le bureau de l'AIPRP d'ACC a donné une séance d'une heure sur les principes et pratiques exemplaires en matière d'AIPRP dans le cadre de trois cours du POSG auxquels 39 employés ont participé.

Équipe de gestion de la Vérification et de l'Évaluation

Le coordonnateur de l'AIPRP d'ACC a donné une séance de formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements à 10 participants de l'équipe de gestion de la Vérification et de l'Évaluation.

Espace wiki sur la protection des renseignements personnels

Le wiki met à la disposition des utilisateurs plusieurs ressources qui fournissent une orientation sur l'interprétation et les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'un point d'accès unique à l'information et aux outils liés à la protection des renseignements personnels à ACC. L'espace wiki sur la protection des renseignements personnels se trouve sur le site intranet du Ministère auquel tous les employés ont accès. Le bureau de l'AIPRP fournit régulièrement de nouveaux documents et des mises à jour à l'intention de tout le personnel d'ACC par l'entremise du wiki.

Journée de la protection des données

Le 28 janvier 2014, le bureau de l'AIPRP d'ACC a fait la promotion de la Journée de la protection des données. Les agents de liaison de l'AIPRP ont joué un rôle clé dans la promotion de cette journée en posant des affiches dans leur milieu de travail respectif. De plus, un article de sensibilisation destiné à tous les employés a été publié dans l'espace wiki sur la protection des renseignements personnels.

11. Politiques, lignes directrices et procédures

Au cours de l'exercice 2013–2014, le Ministère a mis à jour ou révisé les politiques et lignes directrices liées à l'accès à l'information, et ce, autant pour ACC que le BOV. Aucune nouvelle politique, ligne directrice ou procédure sur l'accès à l'information n'a été mise en œuvre durant l'exercice 2013-2014.

12. Plaintes et enquêtes

En 2013–2014, la commissaire à la protection de la vie privée a reçu six plaintes visant ACC. En plus des 9 plaintes reportées depuis 2012-2013, ACC comptait un total de 15 plaintes auxquelles il fallait répondre au cours de l'exercice financier. Le nombre de nouvelles plaintes reçues a diminué de 57 % depuis la dernière période visée.

Des six plaintes reçues :

- trois avaient trait au refus d'accès;
- une avait trait aux délais;
- une avait trait à une prorogation;
- une avait trait au refus de fournir de l'information, conformément à l'article 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Neuf plaintes ont été réglées et six ont été reportées à l'exercice 2014-2015. Parmi les plaintes qui ont été réglées, :

- huit étaient jugées fondées;
- une était jugée non fondée.

La commissaire à l'information n'a reçu aucune plainte contre le BOV durant la période visée 2013-2014.

13. Appels devant les tribunaux

Aucun appel devant les tribunaux n'est à signaler pour la période visée.

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

I Anciens Combattants Canada

Une fois par semaine, les responsables et les gestionnaires d'équipes de l'AIPRP examinent l'état des demandes à l'aide des rapports produits par l'outil de gestion de cas afin de surveiller les délais qui viennent. Par ailleurs, le coordonnateur à l'AIPRP prépare des rapports statistiques mensuels faisant état des demandes reçues et traitées, ainsi que du nombre de demandes en retard.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV exerce un suivi du temps consacré au traitement des demandes d'accès à l'information à l'aide d'une feuille de calcul. Ce document est tenu à jour par le coordonnateur et l'agent de liaison de l'AIPRP.

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

Arrêté de délégation de pouvoirs – Loi sur l'accès à l'information et Règlement sur l'accès à l'information

Le ministre des Anciens Combattants, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, délègue aux titulaires des postes indiqués dans l'annexe qui suit, ou aux personnes occupant ces postes à titre intérimaire, l'exercice des pouvoirs et attributions qui lui ont été conférés à titre de responsable d'Anciens Combattants Canada en vertu des dispositions de la *Loi* et du *Règlement* qui figurent ci-dessous. La présente annexe remplace tous les arrêtés antérieurs sur la délégation de pouvoirs.

Loi sur l'accès à l'information Dispositions et descriptions correspondantes		Colonne 1 Sous-ministre et SM délégué	Colonne 2 Sous-ministres adjoints, directeur général des Communications et postes de haute direction du ministère des Anciens Combattants relevant directement des postes indiqués dans la colonne 1.	Colonne 3 Coordonnateur de l'accès à l'information au ministère des Anciens Combattants.	Colonne 4 Poste d'analyste principal (PM-05 ou échelon supérieur) au ministère des Anciens Combattants relevant directement au poste indiqué dans la colonne 3.	Colonne 5 Poste d'analyste à la Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada relevant directement des postes indiqués dans la colonne 4.
4(2.1)	Responsable de l'institution fédérale (obligation de prêter assistance)	X	X	X	X	X
7a)	Notification faisant suite à une demande de communication	X	X	X	X	X
7b)	Communication du document	X	X	X	X	
8(1)	Transmission de la demande	X	X	X	X	X
9	Prorogation du délai	X	X	X	X	X
11(2)(3) (4)(5)(6)	Frais supplémentaires	X	X	X	X	X
11(6)	Dispense	X	X	X	X	
12(2)b)	Version (langue) de la communication	X	X	X	X	X
12(3)b)	Communication sur support de	X	X	X	X	X

	substitution					
13	Renseignements obtenus à titre confidentiel	X	X	X	X	
14	Affaires fédéro-provinciales	X	X	X	X	
15	Affaires internationales et défense	X	X	X	X	
16	Enquêtes	X	X	X	X	
17	Sécurité des individus	X	X	X	X	
18	Intérêts économiques du Canada	X	X	X	X	
18.1	Intérêts économiques de certaines institutions fédérales	X	X	X	X	
19	Renseignements personnels	X	X	X	X	
20	Renseignements de tiers	X	X	X	X	
21	Activités du gouvernement	X	X	X	X	
22	Examens et vérifications	X	X	X	X	
22.1	Vérifications internes	X	X	X	X	
23	Secret professionnel des avocats	X	X	X	X	
24	Interdictions fondées sur d'autres lois	X	X	X	X	
25	Prélèvements	X	X	X	X	
26	Refus de communication en cas de publication	X	X	X	X	
27(1), (4)	Avis aux tiers	X	X	X	X	
28(1)b), (2), (4)	Observations des tiers	X	X	X	X	
29(1)	Recommandation du Commissaire à l'information	X	X	X	X	

	(communication d'un document)					
33	Avis aux tiers (information du Commissaire)	X	X	X	X	
35(2)b)	Droit de présenter des observations	X	X	X	X	
37(1)	Avis sur la mise en œuvre des recommandations du Commissaire	X	X	X	X	
37(4)	Communication accordée	X	X	X	X	
43(1)	Avis au tiers du recours en révision	X	X	X		
44(2)	Avis d'un recours en révision à la personne qui a fait la demande	X	X	X	X	
52(2)b), 52(3)	Règles spéciales – auditions	X	X			
71(1)	Installations de consultation des manuels	X	X	X	X	
72	Rapports au Parlement	X	X	X		

Règlement sur l'accès à l'information Dispositions et descriptions correspondantes						
6(1)	Transmission de la demande	X	X	X	X	X
7(2)	Droits à percevoir – recherche et préparation	X	X	X	X	X
7(3)	Droits à percevoir – Production et programmation	X	X	X	X	X

8	Modes d'accès	X	X	X	X	
8.1	Limites en fonction du format	X	X	X	X	

La partie suivante de la délégation de pouvoirs vise les fichiers et les renseignements créés, recueillis, conservés, utilisés et communiqués par le Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Poste	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	<i>Règlement sur l'accès à l'information</i>
Ombudsman des vétérans	Délégation complète	Délégation complète
Directeur général, Opérations	Délégation complète	Délégation complète
Conseiller juridique	Délégation complète	Délégation complète
Directeur, Services ministériels et Opérations à Charlottetown	Délégation complète	Délégation complète


Ministre des Anciens Combattants

APR 24 2012

Date

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



Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution : Anciens Combattants Canada

Période visée par le rapport : 2013/04/01 au 2014/03/31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	100
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	108
Total	208
Fermées pendant la période visée par le rapport	142
Reportées à la prochaine période de rapport	66

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	35
Secteur universitaire	1
Secteur commercial (secteur privé)	3
Organisme	3
Public	58
Total	100

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	12	9	3	2	3	4	5	38
Communication partielle	0	4	7	3	3	11	24	52
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	3	14	3	0	0	2	1	23
Demande transmise	3	0	0	0	0	0	0	3
Demande abandonnée	9	5	0	0	0	4	8	26
Traitement informel	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	27	32	13	5	6	21	38	142

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	0	16(2)a)	0	18a)	1	20.1	0
13(1)b)	0	16(2)b)	0	18b)	2	20.2	0
13(1)c)	0	16(2)c)	11	18c)	1	20.4	0
13(1)d)	0	16(3)	0	18d)	0	21(1)a)	12
13(1)e)	0	16.1(1)a)	0	18.1(1)a)	0	21(1)b)	5
14a)	2	16.1(1)b)	0	18.1(1)b)	0	21(1)c)	4
14b)	0	16.1(1)c)	0	18.1(1)c)	0	21(1)d)	1
15(1) - A.I.*	0	16.1(1)d)	0	18.1(1)d)	0	22	0
15(1) - Déf.*	0	16.2(1)	0	19(1)	51	22.1(1)	0
15(1) - A.S.*	0	16.3	0	20(1)a)	0	23	2
16(1)a)(i)	0	16.4(1)a)	0	20(1)b)	3	24(1)	2
16(1)a)(ii)	0	16.4(1)b)	0	20(1)b.1)	0	26	0
16(1)a)(iii)	0	16.5	0	20(1)c)	3		
16(1)b)	0	17	0	20(1)d)	0		
16(1)c)	0						
16(1)d)	0						

* A.I. : Affaires internationales Déf. : Défense du Canada A.S. : Activités subversives

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	1	69(1)a)	3	69(1)g) re a)	2
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re b)	2
68c)	0	69(1)c)	1	69(1)g) re c)	3
68.1	0	69(1)d)	0	69(1)g) re d)	0
68.2a)	0	69(1)e)	3	69(1)g) re e)	1
68.2b)	0	69(1)f)	0	69(1)g) re f)	0
				69.1(1)	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	32	6	0
Communication partielle	38	14	0
Total	70	20	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	1536	1532	38
Communication partielle	33560	30607	52
Tous exemptés	0	0	0
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	3461	0	26

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	35	932	3	600	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	17	853	20	4129	8	4901	6	9857	1	10867
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	25	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Total	77	1785	23	4729	8	4901	7	9857	1	10867

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	5	0	0	0	5
Communication partielle	14	4	0	0	18
Tous exemptés	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1	5	0	0	6
Total	20	9	0	0	29

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
72	70	2	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	2	1	3
16 à 30 jours	1	1	2
31 à 60 jours	1	1	2
61 à 120 jours	3	5	8
121 à 180 jours	4	5	9
181 à 365 jours	7	8	15
Plus de 365 jours	22	11	33
Total	40	32	72

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 – Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes nécessitant une prorogation	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	6	1	2	0
Communication partielle	21	1	6	0
Tous exemptés	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	1	0	1	0
Demande abandonnée	2	0	2	0
Total	30	2	11	0

3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	20	0	3	0
31 à 60 jours	6	0	1	0
61 à 120 jours	3	1	4	0
121 à 180 jours	1	1	3	0
181 à 365 jours	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0
Total	30	2	11	0

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	87	\$435	3	\$15
Recherche	1	\$166	0	\$0
Production	0	\$0	0	\$0
Programmation	0	\$0	0	\$0
Préparation	0	\$0	0	\$0
Support de substitution	0	\$0	0	\$0
Reproduction	0	\$0	0	\$0
Total	88	\$601	3	\$15

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

5.1 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	34	1449	1	8
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	1	19	0	0
Total	35	1468	1	8
Fermées pendant la période visée par le rapport	35	1468	1	8
Reportées à la prochaine période de rapport	0	0	0	0

5.2 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	10	11	5	0	0	0	0	26
Communiquer en partie	0	3	2	0	0	0	0	5
Exempter en entier	2	1	0	0	0	0	0	3
Exclure en entier	0	1	0	0	0	0	0	1
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	12	16	7	0	0	0	0	35

5.3 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	1	0	0	0	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	0	0	1

PARTIE 6 – 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	2	2
121 à 180	0	0
181 à 365	1	1
Plus de 365 jours	0	0
Total	3	3

PARTIE 7 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

7.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$649,347
Heures supplémentaires		\$37,639
Biens et services		\$39,233
• Marchés de services professionnels	\$9,725	
• Autres	\$29,508	
Total		\$726,219

7.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à l'AI à temps plein	Voués à l'AI à temps partiel	Total
Employés à temps plein	9.95	0.00	9.95
Employés à temps partiel et occasionnels	0.47	0.00	0.47
Employés régionaux	0.00	0.00	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.03	0.00	0.03
Étudiants	0.46	0.00	0.46
Total	10.91	0.00	10.91

Annexe A

Nombre de fois qu'une trousse d'accès à l'information a déjà été publiée de façon informelle

Institution	Nombre de fois qu'une trousse d'accès à l'information a déjà été publiée de façon informelle
Anciens Combattants Canada	61

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) complétées

Institution	Nombre d'ÉFVP complétées
Anciens Combattants Canada	9

Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet selon l'AI - Demandes auprès des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet selon l'AI - Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	2	68	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	1	712	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	68	0	0	1	712	0	0	0	0

Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet selon l'PRP - Demandes auprès des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet selon l'FRP - Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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



Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution : Bureau de l'ombudsman des vétérans

Période visée par le rapport : 2013/04/01 au 2014/03/31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	1
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0
Total	1
Fermées pendant la période visée par le rapport	1
Reportées à la prochaine période de rapport	0

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	0
Secteur universitaire	0
Secteur commercial (secteur privé)	0
Organisme	0
Public	1
Total	1

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	0	1	0	0	0	0	0	1
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande transmise	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0
Traitement informel	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	0	0	0	1

2.2 Exceptions

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

* A.I. : Affaires Internationales Déf. : Défense du Canada A.S. : Activités subversives

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	0	69(1)a)	0	69(1)g) re a)	0
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re b)	0
68c)	0	69(1)c)	0	69(1)g) re c)	0
68.1	0	69(1)d)	0	69(1)g) re d)	0
68.2a)	0	69(1)e)	0	69(1)g) re e)	0
68.2b)	0	69(1)f)	0	69(1)g) re f)	0
				69.1(1)	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	1	0	0
Communication partielle	0	0	0
Total	1	0	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	95	93	1
Communication partielle	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0

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	1	93	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	93	0	0	0	0	0	0	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

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
0	0	0	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	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0
Total	0	0	0

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 – Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes nécessitant une prorogation	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	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	0	0

3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	0	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	1	\$5	0	\$0
Recherche	0	\$0	0	\$0
Production	0	\$0	0	\$0
Programmation	0	\$0	0	\$0
Préparation	0	\$0	0	\$0
Support de substitution	0	\$0	0	\$0
Reproduction	0	\$0	0	\$0
Total	1	\$5	0	\$0

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

5.1 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	0	0	0	0
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	0	0	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	0	0	0	0

5.2 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	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

5.3 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 6 – 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 7 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

7.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$384
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$0
• Marchés de services professionnels	\$0	
• Autres	\$0	
Total		\$384

7.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à l'AI à temps plein	Voués à l'AI à temps partiel	Total
Employés à temps plein	0.08	0.00	0.08
Employés à temps partiel et occasionnels	0.00	0.00	0.00
Employés régionaux	0.00	0.00	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00	0.00	0.00
Étudiants	0.00	0.00	0.00
Total	0.08	0.00	0.08

Annexe A

Nombre de fois qu'une trousse d'accès à l'information a déjà été publiée de façon informelle

Institution	Nombre de fois qu'une trousse d'accès à l'information a déjà été publiée de façon informelle
Bureau de l'ombudsman des vétérans	0

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) complétées

Institution	Nombre d'ÉFVP complétées
Bureau de l'ombudsman des vétérans	0

Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet selon l'AI - Demandes auprès des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet selon l'AI - Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet selon l'PRP - Demandes auprès des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet selon l'FRP - Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)

	2009–2010	2010–2011	2011–2012	2012–2013	2013–2014	Écarts entre 2013-2014 et 2012-2013
Demandes reçues	138	148	164	135	100	-26 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	18	35	68	89	108	21 %
Total des demandes nécessitant un suivi	156	183	232	224	208	-7 %
Demandes traitées	121	114	143	116	142	22 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	35	69	89	108	66	-39 %
Demandes traitées dans un délai de 30 jours ou moins	88	69	62	47	59	26 %
Pages communiquées	16 029	4 635	5 545	16 696	32 139	92 %
Total des coûts liés à la mise en application de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	204 530 \$	273 565 \$	370 506 \$	623 778 \$	726 219 \$	16 % (ou +102 441 \$)
ETP	3,03	3,85	6,38	10,54	10,91	4 % (ou +0,37)
Demandes non officielles	124	115	65	84	77	-8 %
Plaintes reçues	4	5	15	14	6	-57 %