



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Rapport annuel sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* 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 concernant la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	7
I Exceptions citées	9
II Exclusions citées	10
III Délais d’exécution.....	10
IV Prorogations des délais	11
V Traduction	11
VI Méthode de consultation des documents.....	11
VII Corrections et mentions.....	12
VIII Coûts.....	12
8. Autres fonctions de l’AIPRP	13
9. Consultations	13
10. Formation et sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels	14
11. Politiques, lignes directrices et procédures	15
12. Plaintes et enquêtes	16
13. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	16
14. Divulgations faites en vertu de l’alinéa 8(2)m)	18
15. Appels devant les tribunaux	19
16. Surveillance – Demandes de renseignements personnels et de correction	19
I Anciens Combattants Canada.....	19

II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	19
17.	Atteintes à la vie privée	19
I	Anciens Combattants Canada.....	19
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	20
Annexe 1 :	Arrêté de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et <i>Règlement sur la protection des renseignements personnels</i>	21
Annexe 2 :	Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> (ACC et BOV).....	24
Annexe 3 :	Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> (BOV).....	33
Annexe 4 :	Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV).....	42

1. Introduction

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne aux membres du public le droit d'accéder aux renseignements qui les concernent et de demander une correction de ces renseignements que possèdent des institutions fédérales. La Loi impose également des obligations strictes associées à la collecte, à l'exactitude, à l'utilisation, à la communication, à la conservation et à la destruction des renseignements personnels.

Anciens Combattants Canada (ACC) et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) prennent très au sérieux leur responsabilité de protéger la vie privée et les droits de tous les vétérans et de leurs familles.

Le rapport annuel sur la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* présente comment ACC et le BOV se sont acquittés de leurs responsabilités, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pendant 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 la protection des renseignements personnels*, le 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. 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 respectif lorsqu'ils reçoivent une demande et de relever l'information susceptible d'être assujettie à une exception en vertu des lois.

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

L'ombudsman des vétérans, 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 généraux 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 en matière d'AIPRP;
- 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 sein du BOV.

6. Ordonnance de délégation des pouvoirs

Les responsabilités associées à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* 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).

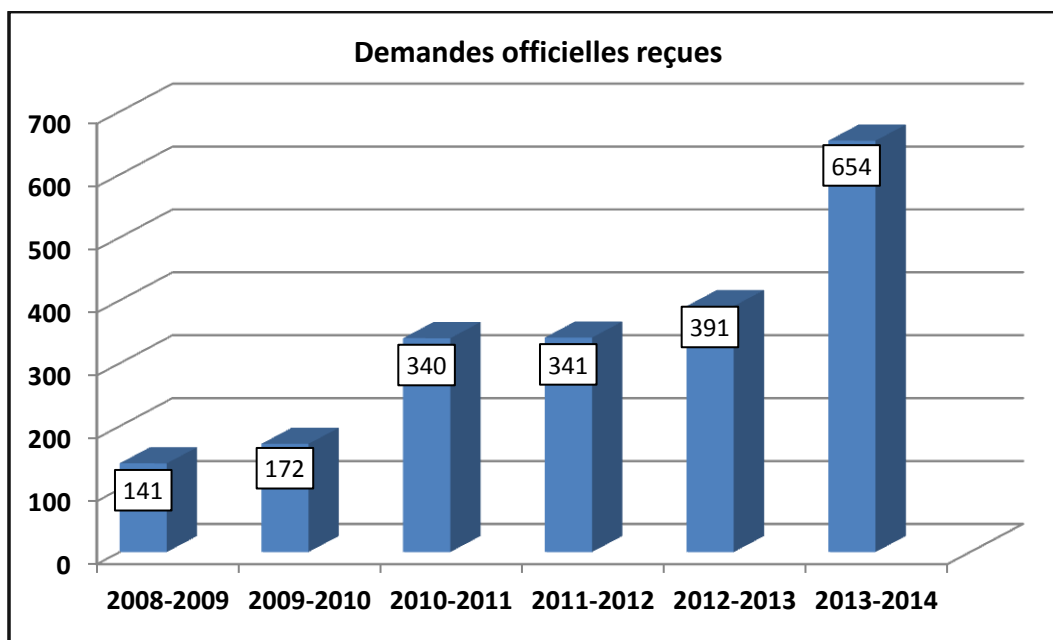
7. Interprétation du rapport statistique concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Le résumé qui suit fournit une interprétation des données statistiques sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* 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 la protection des renseignements personnels*

Entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, le Ministère a reçu 654 demandes officielles d'information en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (653 par ACC et une par le BOV). Il s'agit d'une augmentation de 67 % (ou de 263 demandes) par rapport à 2012-2013 (voir l'annexe 4 pour une comparaison établie sur cinq ans). Si le Ministère a reçu un plus grand nombre de demandes officielles en 2013-2014, le nombre de demandes non officielles a diminué. Par conséquent, le nombre total de demandes reçues en 2013-2014 n'a connu qu'une légère augmentation.



Le 1^{er} avril 2013, ACC comptait 292 demandes actives reportées de l'exercice précédent. Ces demandes combinées aux 654 demandes reçues en 2013-2014 totalisent 946 demandes nécessitant une action pour l'exercice financier 2013-2014.

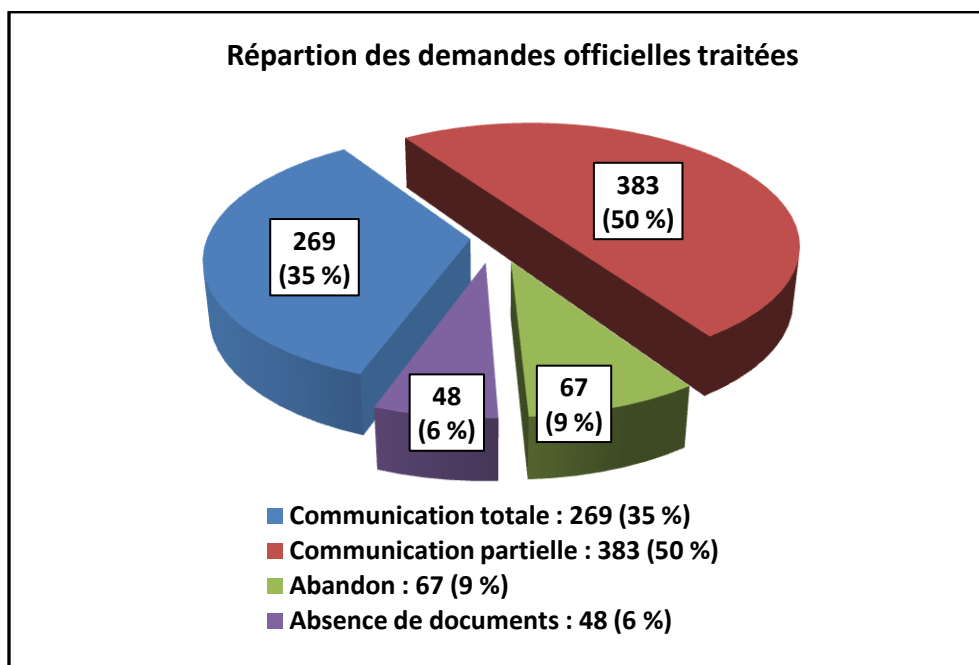
Au total, 767 demandes officielles ont été traitées pendant la période visée (766 par ACC et une par le BOV). À la fin de l'exercice financier, 179 demandes officielles n'avaient pas été traitées et ont été reportées à l'exercice 2014-2015.

Répartition des demandes traitées

Au total, 767 demandes officielles ont été traitées durant l'exercice 2013-2014, comparativement aux 272 demandes en 2012-2013. Pour la période visée, le Ministère a traité

252 030 pages (dont 59 pages traitées par le BOV) et communiqué 228 010 pages (dont 45 pages par le BOV). À titre comparatif, le Ministère a traité 114 355 pages et en a communiqué 62 667 en 2012-2013. Il s'agit donc d'une augmentation de 120 % en nombre de pages traitées et une augmentation de 264 % en pages communiquées dans le cadre de demandes officielles de communication de renseignements personnels, comparativement à la période visée.

La répartition des 767 demandes traitées en 2013-2014 est illustrée dans le diagramme suivant.



I Exceptions citées

Bien que les Canadiens aient le droit d'accéder aux renseignements qui les concernent, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit des exceptions reconnaissant la nécessité d'assurer la confidentialité de certains renseignements. Anciens Combattants Canada a invoqué 411 exceptions¹ en vertu des articles 21, 22, 25, 26, 27 et 28 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. L'article 26, qui est utilisé pour protéger les renseignements concernant une autre personne, a été invoqué le plus fréquemment. Pour la période visée, aucune exception n'a été invoquée par le BOV.

¹ Aux fins statistiques, une exemption est comptée une seule fois lorsqu'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.

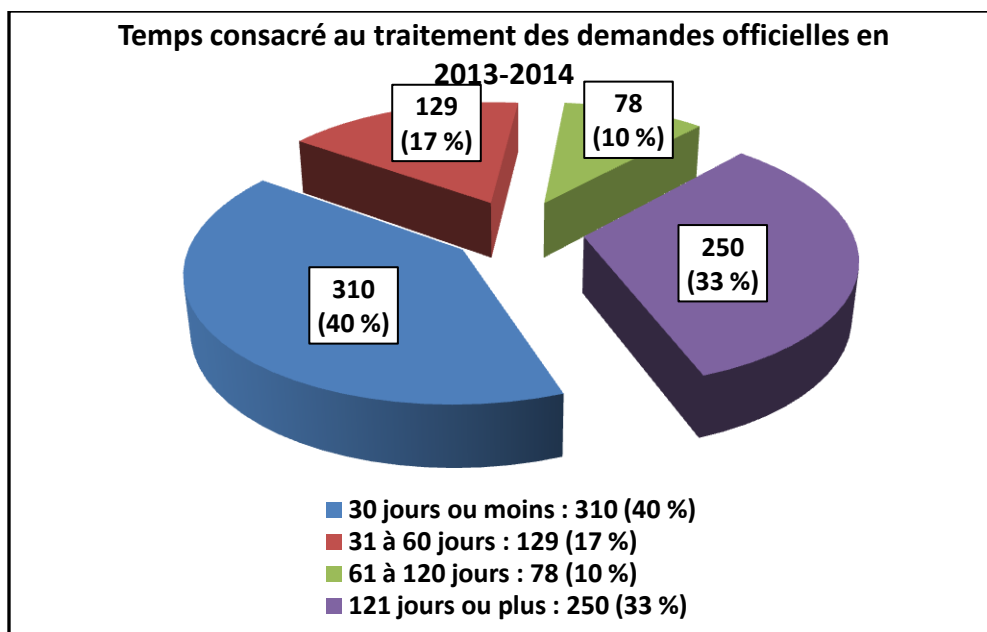
Exceptions citées	2011– 2012	2012– 2013	2013– 2014
Article 21 (Affaires internationales et Défense)	0	1	2
Sous-alinéa 22(1)a)(i) (Application de la loi et enquêtes).	1	1	2
Sous-alinéa 22(1)a)(ii) (Application de la loi et enquêtes)	0	0	1
Alinéa 22(1)b) (Application de la loi et enquêtes)	0	0	2
Article 25 (Sécurité des individus)	0	0	1
Article 26 (Renseignements concernant une autre personne)	154	103	392
Article 27 (Secret professionnel des avocats)	2	9	4
Article 28 (Dossiers médicaux)	0	2	7
Total des exceptions citées	157	116	411

II 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 publiquement, 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.

III Délais d'exécution

Au cours de l'exercice 2013–2014, ACC a traité 40 % des demandes officielles en 30 jours ou moins (ACC en a traité 306, le BOV une); 17 % des demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours; 10 % l'ont été dans un délai de 61 à 120 jours; et 33 % des demandes ont nécessité plus de temps et ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus. Au total, 420 demandes ont été traitées dans les délais prescrits, ce qui représente une augmentation de 280 demandes par rapport à 2012–2013.



IV Prorogations des délais

Durant la période visée, 297 demandes ont été prorogées par ACC. De celles-ci, 264 ont été prorogées du fait que le traitement du dossier dans les délais originaux aurait injustement porté atteinte au fonctionnement du Ministère. Dans le cas des 33 autres demandes, les délais ont été causés par la nécessité de consulter d'autres institutions.

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

V Traduction

Pendant la période visée (2013-2014), aucune demande de communication de renseignements personnels n'a nécessité des services de traduction. À titre comparatif, pendant la période de 2012-2013, seulement une demande de communication de renseignements personnels a nécessité des services de traduction, et aucune demande de communication des renseignements personnels n'a nécessité des services de traduction en 2011-2012.

VI Méthode de consultation des documents

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. Sur les 767 demandes officielles traitées, 67 ont été abandonnées par le demandeur, 48 n'ont pu être traitées en raison de

l'absence de documents et, dans 652 des cas, les demandeurs ont reçu des copies des documents demandés (en totalité ou en partie).

Méthode de consultation	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Copies des documents (en entier ou en partie)	220	228	652
Abandon de la demande	13	28	67
Absence de document	9	16	48
Transmises à une autre institution	19	0	0
Aucune communication (exception ou exclusion)	1	0	0

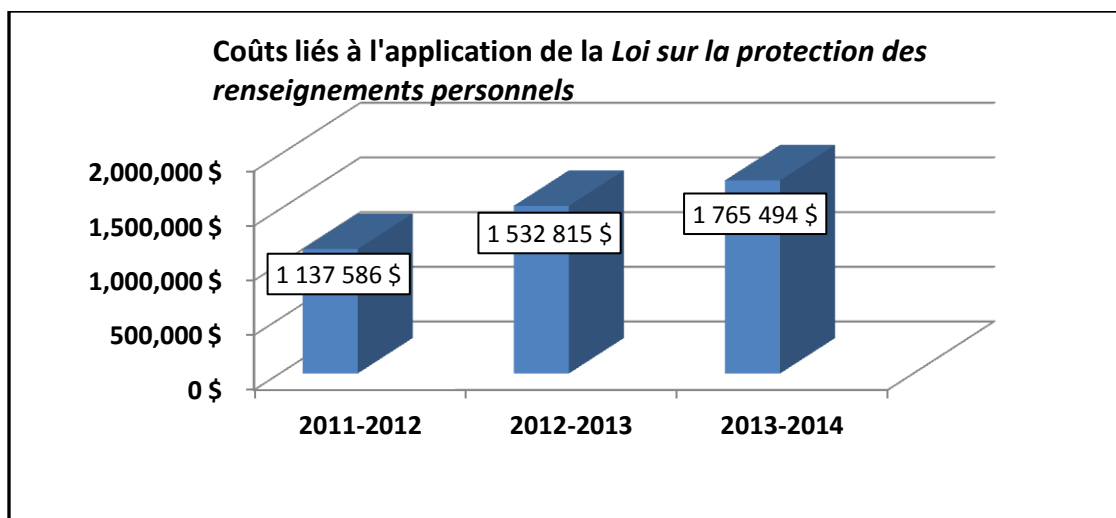
VII Corrections et mentions

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, 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. Anciens Combattants Canada a reçu cinq demandes de corrections pendant la période visée 2013–2014, et une correction a été reportée de l'exercice 2012-2013. Une correction a été refusée parce qu'elle n'était pas étayée des documents requis et cinq ont été reportées aux fins de suivi à l'exercice 2014-2015.

Au cours de la période visée, le BOV n'a reçu aucune demande de corrections.

VIII Coûts

Pendant la période visée, les bureaux de l'AIPRP d'ACC et du BOV ont affecté ensemble 1 765 494 \$ à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, dont 1 602 328 \$ étaient associés aux salaires. Les coûts liés aux contrats d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée se chiffraient à 94 314 \$. D'autres coûts administratifs, comme la formation, les déplacements et les fournitures s'élevaient à 68 852 \$. L'augmentation de coûts pour l'exercice financier peut être liée à l'investissement fait par ACC en vue de réduire le volume élevé de demandes et d'arriéré des demandes. Le bureau de l'AIPRP d'ACC, par suite de cet investissement, a plus que doublé son volume de travail.



8. Autres fonctions de l'AIPRP

En plus de traiter les demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, 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.

9. Consultations

Anciens Combattants Canada a reçu sept demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales ou d'autres organismes pendant la période visée. Un total de six dossiers ont été menés à terme durant l'exercice 2013-2014, et une consultation a été reportée à l'exercice 2014-2015. Pour ce qui est des dossiers qui ont été menés à terme au cours de la période visée, les six demandes de consultation provenaient d'autres institutions fédérales.

Le BOV n'a reçu aucune demande de consultation provenant d'autres institutions fédérales ou d'autres organismes au cours de la période visée.

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

Au cours de l'exercice, les employés du Ministère ont reçu une formation sur l'AIPRP par divers médias. Au cours de l'année, de la formation sur la protection des renseignements personnels a été donnée à 898 participants.

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'AIPRP 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 d'ACC 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 suivantes :

- Politique et directives générales relatives à la protection des renseignements personnels – établissent de cadre d'ACC en matière de collecte, de création, de gestion et de traitement des renseignements personnels.
- Infrastructure du programme – illustre le modèle qui a été défini pour que les objectifs du programme d'ACC soient atteints. On y trouve aussi un résumé des rôles et des responsabilités des principaux intervenants dans l'application du programme.
- Politique en matière d'atteinte à la vie privée – élaborée pour informer les employés au sujet des atteintes à la vie privée, de leurs rôles et de leurs responsabilités en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et des procédures à suivre pour garantir la résolution efficace de toute éventuelle atteinte à la vie privée.
- Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée – appuient les objectifs des Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée du Conseil du Trésor du Canada et constituent un élément important du cadre de protection des renseignements personnels d'ACC.

Pour la période visée 2013-2014, le BOV a tenu à jour et surveillé les politiques, lignes directrices et procédures actuelles sur l'accès à l'information. Une version provisoire d'un guide de procédures sur la protection des renseignements personnels a été rédigée.

12. Plaintes et enquêtes

En 2013–2014, la commissaire à la protection de la vie privée a reçu 14 plaintes visant ACC. De ces plaintes :

- six avaient trait aux délais;
- cinq avaient trait au refus d'accès;
- trois avaient trait à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.

Anciens Combattants Canada comptait 55 plaintes reportées des exercices antérieurs et, celles-ci combinées aux 14 reçues en 2013-2014 portent à 69 le total des plaintes nécessitant un suivi. Parmi les plaintes qui ont fait l'objet d'un règlement : 7 n'étaient pas jugées fondées; 36 étaient jugées fondées; trois ont été jugées comme étant réglées, sans aucune mesure nécessaire. La majorité des plaintes (63 %) avaient trait aux délais. Anciens Combattants Canada a augmenté le nombre de ressources et a plus que doublé son volume de travail. Par conséquent, le nombre de nouvelles plaintes déposées en 2013-2014 est passé à 14, comparativement aux 48 plaintes reçues en 2012-2013.

La commissaire à la protection de la vie privée n'a reçu aucune plainte concernant le BOV durant l'exercice 2013–2014.

13. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) du Secrétariat du Conseil du Trésor, ACC effectue des EFVP lorsque de nouveaux programmes, systèmes et politiques sont mis en place, lorsque d'importantes modifications leur sont apportées ou lorsque les services sont fournis par un tiers. Une EFVP vise à ce que les répercussions sur la vie privée ou les risques de telles répercussions soient bien cernés, évalués et atténués lorsqu'une activité nouvelle ou substantiellement modifiée ou un programme nouveau ou substantiellement modifié, portant sur des renseignements personnels, sont mis en œuvre. Les initiatives sont évaluées et, au besoin, les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels sont circonscrites, après quoi une stratégie d'atténuation est mise en place pour éliminer ou atténuer les risques.

Au cours de l'exercice 2013–2014, le BOV n'a pas effectué d'EFVP alors qu'ACC en a présenté neuf au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor. Chacune des EFPV a permis de cerner les risques liés à cette initiative touchant la protection des renseignements personnels et de mettre en œuvre des changements pour éliminer et atténuer ces risques. Les sections suivantes décrivent les programmes ou les initiatives évaluées pendant l'exercice financier.

Des résumés des EFPV d'ACC peuvent être consultés à l'adresse suivante :
www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/vieprivee.

Mon dossier ACC

Mon dossier ACC est un service en ligne sécurisé qui permet aux vétérans et à d'autres personnes de communiquer avec ACC par messagerie sécurisée et d'effectuer des transactions en ligne. Le service vise à fournir un accès pratique et sécuritaire aux programmes et aux services d'ACC, depuis tout emplacement et en tout temps. ACC continuera à ajouter des fonctions à Mon dossier ACC pour rendre les programmes et les services encore plus accessibles et pratiques.

Impression et envois par lots du Ministère

Le projet d'impression et d'envois par lots permettra au Ministère d'envoyer des formulaires et des encarts d'accompagnement à Postes Canada, qui se chargera de l'impression et de l'envoi postal. Ce projet permettra à ACC de faire des gains d'efficacité grâce à l'impression à grand volume, à l'atteinte d'une plus grande précision et à des processus améliorés.

La phase pilote du projet comporte trois formulaires de clients d'ACC qui seront envoyés à Postes Canada pour des services d'impression et d'envois postaux.

Gestion de cas

Anciens Combattants Canada a comme mandat de répondre aux besoins des vétérans et de leurs familles. En tant que composante de l'approche d'ACC en matière de prestation de services, la gestion de cas est un mécanisme qui permet aux vétérans ayant des besoins complexes, et à leurs familles, d'atteindre des buts convenus au préalable, dans le cadre d'un processus de collaboration organisé et dynamique, coordonné par le gestionnaire de cas d'ACC.

Services de transition de carrière

Les Services de transition de carrière (STC) d'ACC aideront les membres des Forces armées canadiennes libérés récemment (ainsi que certaines catégories de réservistes), les vétérans et les survivants à obtenir une aide pratique pour trouver un emploi. De 2007 à 2012, les STC étaient offerts par un fournisseur national. En décembre 2012, le contrat avec le fournisseur national a pris fin et, en janvier 2013, le modèle de prestation des services a été modifié. En janvier, ACC a commencé à traiter les demandes d'avantages et de services dans le cadre de ce programme.

Services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (Programme de réadaptation) d'Anciens Combattants Canada (ACC) fait partie d'une série de programmes de bien-être conçus pour aider les vétérans et leurs familles à préparer et réussir leur retour à la vie civile. Le Programme de réadaptation d'ACC offre : des services de réadaptation médicale, des services de réadaptation psychosociale et des services de réadaptation professionnelle.

Allocation aux anciens combattants

Le Programme des allocations aux anciens combattants (AAC) d'Anciens Combattants Canada (ACC) apporte une aide financière sous forme de paiements mensuels versée aux clients à faible revenu. L'admissibilité aux AAC est établie en fonction des états de service d'un vétéran ou d'un civil qualifié en

temps de guerre, et en fonction de son âge, de sa santé, de son revenu et de son lieu de résidence. Le taux de versement se fonde sur le revenu, la situation de famille et le nombre de personnes à charge.

Initiative de sensibilisation et de visite

Le Programme de soins de longue durée et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants offrent un soutien aux vétérans et à d'autres personnes admissibles qui ont besoin de soins en établissement pour répondre à leurs besoins en matière de soins de longue durée. Cette initiative fournit un mécanisme grâce auquel le Ministère peut demeurer en contact avec les vétérans qui résident dans des établissements de longue durée.

Dans le cadre d'un marché de service, ACC aura recours au réseau de bénévoles de la Direction nationale de la Légion royale canadienne pour faire des visites chaque année chez des vétérans qui reçoivent une aide financière d'ACC pour des soins de longue durée. L'initiative favorisera des visites en personne avec des vétérans, permettant à ces derniers d'avoir une conversation et une visite sociale avec un bénévole et de soulever toute préoccupation ou de cerner des besoins auxquels ACC peut répondre.

ACC et RHDCC

RHDCC et ACC ont proposé d'établir un protocole d'entente (PE) afin d'adopter le cadre de travail régissant les échanges de renseignements personnels touchant l'administration des programmes d'ACC. Une EFVP a été réalisée conjointement entre ACC et RHDCC dans le but de cerner les problèmes relatifs à la protection de la vie privée associés à la proposition et de recommander des mesures d'atténuation ou des solutions à cet égard. Le but du PE entre RHDCC et ACC est de rehausser et d'assurer l'accès continu aux prestations qui s'offrent aux vétérans. Les renseignements des demandeurs et des bénéficiaires de prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada seront transmis par RHDCC à ACC aux fins de l'administration de l'allocation aux anciens combattants, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée, de l'allocation pour perte de revenus et de l'allocation de soutien du revenu des Forces armées canadiennes.

Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne

Depuis longtemps, le gouvernement du Canada a comme politique de transférer les hôpitaux aux provinces, respectant ainsi les compétences provinciales dans le domaine des soins de santé. L'Hôpital Sainte-Anne est le dernier hôpital de propriété fédérale dédié aux vétérans. Le transfert de cet établissement au gouvernement du Québec présente de nombreux avantages : expertise de l'Hôpital Sainte-Anne en matière de gériatrie et de psychogériatrie; optimisation des offres d'emploi; augmentation de l'espace hospitalier pour des patients autres que les vétérans. Le gouvernement du Canada travaille en collaboration avec le gouvernement du Québec à la concrétisation du projet de transfert de l'Hôpital Sainte-Anne.

14. Divulgations faites en vertu de l'alinéa 8(2)m)

Aucune divulgation de renseignements personnels n'a été faite conformément à l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période visée.

15. Appels devant les tribunaux

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

16. Surveillance – Demandes de renseignements personnels et de correction

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.

Anciens Combattants Canada reçoit très peu de demandes de correction de renseignements personnels par année. Les délais de ces demandes sont surveillés de manière informelle. Selon la complexité de la demande, les responsables, tel le coordonnateur de l'AIPRP, sont informés de la situation de même que les cadres supérieurs des secteurs de programme connexes.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV exerce un suivi du temps consacré au traitement des demandes de renseignements personnels et des demandes de correction de renseignements personnels 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.

17. Atteintes à la vie privée

I Anciens Combattants Canada

Au cours de l'exercice 2013-2014, 87 cas d'atteintes à la vie privée ayant touché 101 personnes ont été confirmés par ACC. Pendant la période visée, ACC n'a pas fait de distinction entre les atteintes importantes à la vie privée et celles de moindre importance. Anciens Combattants Canada traite avec sérieux chacun des cas d'atteinte à la vie privée et, bien qu'il ne soit pas tenu de le faire, signale chacun d'eux au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

La politique de même que les lignes directrices et procédures sur les atteintes à la vie privée ont été élaborées dans le but d'informer le personnel au sujet des atteintes à la vie privée de leurs rôles et de leurs responsabilités en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et des procédures à suivre pour garantir la résolution efficace de toute éventuelle atteinte à la vie privée ou de tout éventuel incident relatif à la protection des renseignements personnels. Une description des rôles et des responsabilités, y compris ceux et celles des cadres supérieurs,

des employés de l'AIPRP, de la Technologie de l'information, des Communications et d'Évaluation et Vérification, figure dans les procédures et les lignes directrices.

Les stratégies de communication et de notification comprennent un processus d'intervention selon lequel les employés sont tenus de signaler les atteintes à la vie privée au bureau de l'AIPRP sans tarder. Le bureau de l'AIPRP avise les cadres supérieurs, fait enquête et avise le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, et veille à informer par écrit les personnes touchées.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Aucune atteinte à la vie privée de nature importante n'a été signalée au BOV.

Annexe 1 : Arrêté de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – *Loi sur la protection des renseignements personnels* et *Règlement sur la protection des renseignements personnels*

Arrêté sur la délégation de pouvoirs – *Loi sur la protection des renseignements personnels* et *Règlement sur la protection des renseignements personnels*

Le ministre des Anciens Combattants, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, 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.

<i>Loi sur la protection des renseignements personnels – Dispositions et descriptions correspondantes</i>		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.
8(2)j)	Communication pour des travaux de recherche ou de statistique	X	X	X		
8(2)m)	Communication dans l'intérêt du public ou de la personne concernée	X				
8(5)	Préavis de communication en vertu de l'alinéa 8(2)m)	X				
9(4)	Usages compatibles	X	X	X	X	
10	Fichiers de renseignements personnels	X	X	X	X	
14a)	Notification faisant suite à une demande de communication	X	X	X	X	
14b)	Exécution de la communication	X	X	X	X	
15	Prorogation du délai	X	X	X	X	X

17(2)b)	Version (langue) de la communication	X	X	X	X	X
17(3)b)	Communication sur support de substitution	X	X	X	X	X
18(2)	Fichiers inconsultables	X	X	X	X	
19	Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	X	X	X	X	
20	Affaires fédéro-provinciales	X	X	X	X	
21	Affaires internationales et défense	X	X	X	X	
22	Application de la loi et enquêtes	X	X	X	X	
23	Enquêtes de sécurité	X	X	X	X	
24	Individus condamnés pour une infraction	X	X	X	X	
25	Sécurité des individus	X	X	X	X	
26	Renseignements concernant un autre individu	X	X	X	X	
27	Secret professionnel des avocats	X	X	X	X	
28	Dossiers médicaux	X	X	X	X	
31	Avis d'enquête	X	X	X		
33(2)	Droit de présenter des observations	X	X	X	X	
35(1)	Conclusions et recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée	X	X	X		
35(4)	Communication accordée	X	X	X	X	
36(3)b)	Rapport des conclusions et recommandations	X	X	X		
51(2)b). 51(3)	Règles spéciales	X	X			
72	Rapports au Parlement	X	X	X		

Règlement sur la protection des renseignements personnels Dispositions et descriptions correspondantes						
11(2), 11(4)	Avis sur les corrections	X	X	X	X	X
13(1)	Communication de renseignements concernant l'état physique ou mental d'un individu	X	X	X		
14	Consultation des renseignements en personne et en la présence d'un médecin ou d'un psychologue	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 la protection des renseignements personnels</i>	<i>Règlement sur la protection des renseignements personnels</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 la protection des renseignements personnels* (ACC et BOV)



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

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

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 LPRP

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	654
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	292
Total	946
Fermées pendant la période visée par le rapport	767
Reportées à la prochaine période de rapport	179

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	53	85	42	26	9	14	40	269
Communication partielle	26	71	81	44	27	48	86	383
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	18	13	2	2	0	2	11	48
Demande abandonnée	32	12	4	6	0	7	6	67
Total	129	181	129	78	36	71	143	767

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	2	23a)	0
19(1)a)	0	22(1)a)(ii)	1	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	0	22(1)b)	2	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)c)	0	25	1
19(1)e)	0	22(2)	0	26	392
19(1)f)	0	22.1	0	27	4
20	0	22.2	0	28	7
21	2	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	231	38	0
Communication partielle	239	144	0
Total	470	182	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	31608	21012	269
Communication partielle	215971	206998	383
Tous exemptés	0	0	0
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	4451	0	67

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	217	4319	39	6048	5	1102	8	9543	0	0
Communication partielle	135	4031	114	25613	57	39525	76	130900	1	6929
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	61	0	2	0	2	0	2	0	0	0
Total	413	8350	155	31661	64	40627	86	140443	1	6929

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requis	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	15	1	0	0	16
Communication partielle	98	0	0	0	98
Tous exemptés	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Total	113	1	0	0	114

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
347	341	5	1	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	10	19	29
16 à 30 jours	10	17	27
31 à 60 jours	11	25	36
61 à 120 jours	9	30	39
121 à 180 jours	2	28	30
181 à 365 jours	14	37	51
Plus de 365 jours	97	38	135
Total	153	194	347

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
5	0	5

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

	Nombre
Demandes de correction reçues	5
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	69	0	7	0
Communication partielle	182	0	26	0
Tous exemptés	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	3	0	0	0
Demande abandonnée	10	0	0	0
Total	264	0	33	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	264	0	33	0
Total	264	0	33	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	7	174	0	0
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
Total	7	174	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	6	153	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	1	21	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	5	0	0	0	0	0	0	5
Communiquer en partie	1	0	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	6	0	0	0	0	0	0	6

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		\$1,514,504
Heures supplémentaires		\$87,824
Biens et services		\$163,166
• Marchés pour les EFRVP	\$71,622	
• Marchés de services professionnels	\$22,692	
• Autres	\$68,852	
Total		\$1,765,494

8.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à la LPRP à temps plein	Voués à la LPRP à temps partiel	Total
Employés à temps plein	18.86	0.00	18.86
Employés à temps partiel et occasionnels	2.14	0.00	2.14
Employés régionaux	0.00	0.00	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.07	0.00	0.07
Étudiants	1.58	0.00	1.58
Total	22.65	0.00	22.65

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 la protection des renseignements personnels* (BOV)



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

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

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 LPRP

	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

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	1	0	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 abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	0	0	0	0	0	0	1

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	0	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	0
19(1)f)	0	22.1	0	27	0
20	0	22.2	0	28	0
21	0	22.3	0		

TBS/SCT 350-63 (Rév. 2011/03)

1

Canada

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	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	59	45	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	45	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	45	0	0	0	0	0	0	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requis	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	1	0	0	1
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	1	0	0	1

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 – 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	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

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	0	0
Total	0	0	0	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	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	6	0	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	-6	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	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

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		\$257
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$0
• Marchés pour les EFRVP	\$0	
• Marchés de services professionnels	\$0	
• Autres	\$0	
Total		\$257

8.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à la LPRP à temps plein	Voués à la LPRP à temps partiel	Total
Employés à temps plein	0.04	0.00	0.04
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	0.04	0.00	0.04

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 confidentialités 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'PRP - 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	Écart entre 2013-2014 et 2012-2013
Demandes reçues	172	340	341	391	654	67 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	17	15	94	173	292	69 %
Total des demandes nécessitant un suivi	189	355	435	564	946	68 %
Demandes traitées	174	259	262	272	767	182 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	15	94	173	292	179	-39 %
Demandes traitées dans un délai de 30 jours ou moins	154	177	108	109	310	184 %
Exceptions invoquées	125	170	157	116	411	254 %
Pages communiquées	85 221	88 823	65 266	62 667	228 010	264 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LPRP	684 735 \$	1 164 723 \$	1 137 586 \$	1 532 815 \$	1 765 494 \$	15 % (ou +232 679 \$)
ETP	10,14	13,71	16,79	20,46	22,65	11 % ou +2,19
Plaintes reçues	3	9	32	48	14	-71 %
Plaintes réglées	5	4	17	15	46	207 %
EFVP menées à bien	6	0	0	8	9	13 %