

Anciens Combattants Canada

Rapport annuel sur la mise en application de la *Loi sur l'accès à l'information*

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



L'honorable Steven Blaney, député
Ministre des Anciens Combattants



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	Page 2
	Anciens Combattants Canada	Page 2
	Bureau de l'ombudsman des vétérans.....	Page 3
2.	BUREAU DU COORDONNATEUR DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Page 4
3.	DÉCRET DE DÉLÉGATIONS DE POUVOIRS	Page 6
4.	TABLEAU DE DÉLÉGATION DES POUVOIRS LIÉS À LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	Page 7
5.	INTERPRÉTATION DU RAPPORT STATISTIQUE SUR LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	Page 8
	I Demandes officielles en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	Page 8
	II Disposition à l'égard des demandes traitées	Page 10
	III Exceptions citées.....	Page 11
	IV Exclusions citées	Page 12
	V Délai de traitement.....	Page 12
	VI Prorogations des délais	Page 13
	VII Traduction	Page 14
	VIII Méthode de consultation	Page 14
	IX Frais	Page 14
	X Coûts	Page 14
6.	RÉSUMÉ STATISTIQUE DES DEMANDES NON OFFICIELLES	Page 15
	I Demandes non officielles d'accès à l'information	Page 15
	II Pages examinées et pages communiquées dans le cadre des demandes non officielles.....	Page 16
	III Délai de traitement	Page 17
7.	APERÇU STATISTIQUE DES DEMANDES OFFICIELLES ET NON OFFICIELLES	Page 18
8.	CONSULTATIONS	Page 20
9.	STRATÉGIE EN MATIÈRE D'AIPRP POUR LA GESTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL...	Page 20
10.	FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIÈRE D'ACCÈS À L'INFORMATION	Page 21
11.	POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES	Page 23
12.	DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE	Page 24
	Anciens Combattants Canada.....	Page 24
	Bureau de l'ombudsman des vétérans	Page 24
13.	PLAINTES ET ENQUÊTES	Page 25
14.	APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX	Page 25
	Annexe 1 – Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	Page 26
	Annexe 2 – Analyse statistique quadriennale.....	Page 32

1. INTRODUCTION

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

Ce rapport décrit la manière dont Anciens Combattants Canada (ACC), y compris le Bureau de l'Ombudsman des vétérans, a assumé ses responsabilités relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* lors de l'exercice financier débutant le 1^{er} avril 2011 et se terminant le 31 mars 2012. En vertu de l'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le ministre d'ACC, à titre de responsable des institutions, doit présenter au Parlement un rapport annuel faisant état de la mise en application de la *Loi*.

Anciens Combattants Canada

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

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

[...] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge.

Anciens Combattants Canada (ACC) sert des clients très diversifiés reflétant l'ampleur des contributions canadiennes à la paix dans le monde, notamment :

Anciens combattants :

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

Autres clients :

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

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

Anciens Combattants Canada continue d'appuyer fermement les principes de *la Loi sur l'accès à l'information*, tout en assurant un niveau élevé de service aux personnes ayant servi.

Bureau de l'ombudsman des vétérans

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

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

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

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

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

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

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) agit au nom du ministre d'Anciens Combattants, de la sous-ministre et de l'ombudsman des vétérans 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*. À ces fins, le coordonnateur de l'AIPRP est responsable de l'élaboration, de la coordination et de la mise en œuvre de politiques, de lignes directrices, de systèmes et de procédures efficaces en matière d'AIPRP. Ces politiques et procédures favorisent le traitement approprié des demandes et la divulgation de l'information.

Avant septembre 2011, les fonctions du coordonnateur de l'AIPRP d'ACC étaient combinées aux responsabilités du directeur, Gestion de l'information. Le fait de combiner ces rôles a permis au Ministère de tirer profit d'un centre d'expertise sur la gestion de l'information, la confidentialité et l'accès à l'information. Bien que cette combinaison se soit avérée efficace, l'accroissement de la charge de travail et les difficultés administratives liées à la gestion de l'information et à l'AIPRP ont fait en sorte que ces rôles ont dû être séparés pour renforcer l'attention portée à ces domaines. En septembre 2011, on a créé un nouveau poste de directeur pour s'occuper uniquement 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.

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

- traiter les demandes de renseignements présentées sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, conformément aux lois et aux règlements en matière d'AIPRP, et aux politiques et directives du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT);
- élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels;
- favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du Ministère afin de veiller à ce que les employés comprennent leurs rôles et responsabilités;
- surveiller la conformité à ces deux lois au sein du Ministère et veiller au respect des règlements et des politiques et procédures applicables;
- préparer des rapports annuels au Parlement et d'autres rapports obligatoires, et tout autre document pouvant être exigé par les organismes centraux;
- effectuer et coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) et les modèles de détermination des besoins en matière d'EFVP;
- coordonner le règlement des plaintes à l'encontre d'ACC déposées devant le commissaire à l'information, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant

le commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;

- aider le Ministère à respecter ses engagements en matière d'ouverture et de transparence par la divulgation proactive de l'information et la communication de l'information en ayant recours à des moyens informels.

Le traitement des demandes officielles et non officielles est centralisé au Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Le bureau du coordonnateur se compose du coordonnateur et d'un effectif de 19 employés travaillant à temps plein qui sont répartis dans quatre équipes différentes. Deux de ces équipes, qui comptent un total de 13 agents de l'AIPRP, sont responsables du traitement des demandes. Une troisième équipe composée de trois cadres supérieurs fournit du soutien et des conseils stratégiques en matière d'AIPRP, en plus d'offrir de la formation et des activités de sensibilisation liées à l'AIPRP au sein du Ministère. La quatrième et dernière équipe est composée d'un gestionnaire et de trois commis qui fournissent de l'aide liée aux infrastructures au coordonnateur et à toutes les équipes. En plus de ce noyau de quatre équipes, le Bureau de l'ombudsman a affecté trois employés à temps partiel aux activités liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP appuie et maintient un réseau de vingt-huit agents de liaison de l'AIPRP au sein de chaque direction générale importante et de chaque région du Ministère : vingt agents de liaison d'Anciens Combattants Canada travaillent à l'Administration centrale, à Charlottetown, et huit agents de liaison travaillent dans les bureaux régionaux. Les agents de liaison sont responsables de récupérer de l'information auprès du bureau de première responsabilité (BPR) lorsqu'une demande est reçue. Les agents de liaison sont également responsables du repérage de l'information pouvant être assujettie à une exception en vertu des lois.

3. DÉCRET DE DÉLÉGATIONS DE POUVOIRS

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

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a achevé un examen des délégations de pouvoirs en matière d'AIPRP. On s'attend à ce que ces décrets révisés favorisent une meilleure coordination de toutes les demandes liées à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à la grandeur du Ministère, y compris le BOV.

La délégation présentée ci-dessous était en place au cours de l'exercice 2011-2012.

ARRÊTÉ SUR LA DÉLÉGATION DE POUVOIRS EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

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

Ottawa, le

2009



Ministre des Anciens Combattants

En date du : 26 mai 2009

4. TABLEAU DE DÉLÉGATION DES POUVOIRS LIÉS À LA *LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION*

RESPONSABLE DE L'INSTITUTION		MINISTRE DES ANCIENS COMBATTANTS	
Article de la LAI	Pouvoirs ou fonctions	Institutions et titres	
		ACC	
73	Ensemble des pouvoirs ou fonctions du responsable de l'institution	Sous-ministre	
21	Application des exceptions	SMA, Services ministériels	Ombudsman des vétérans
14; 15; 18	Application des exceptions	SMA	Ombudsman des vétérans
67.1	Entrave au droit d'accès	Agent de sécurité d'ACC	
7a)	Prestation d'avis relativement à l'accès aux dossiers dans les 30 jours	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint/ Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
8(1)	Transmission des demandes et des documents à d'autres institutions	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint /Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
9(1)a)b)	Prorogation de délai	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
9(2)	Communication d'avis au commissaire à l'information sur la prorogation de délai	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
11(2)(3)(4)(5)(6)	Païement ou dispense des droits	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint /Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
12(2)(3)	Langue d'accès et format de substitution	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint /Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
13; 16; 17; 19; 20; 22; 23; 24; 25; 26	Application des exceptions	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint /Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
19; 23	Application des exceptions	Agent de l'AIPRP	
27(1)(4); 28(1)(2)(4); 29(1); 33; 35(2); 37(4); 43(1); 44(2); 52; 69; 71(2)	Application des méthodes relatives aux tiers et communications d'avis	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
72(1)	Préparation du rapport annuel au Parlement	Coordonnateur/ Coordonnateur adjoint de l'AIPRP	

LÉGENDE

ACC : Anciens Combattants Canada

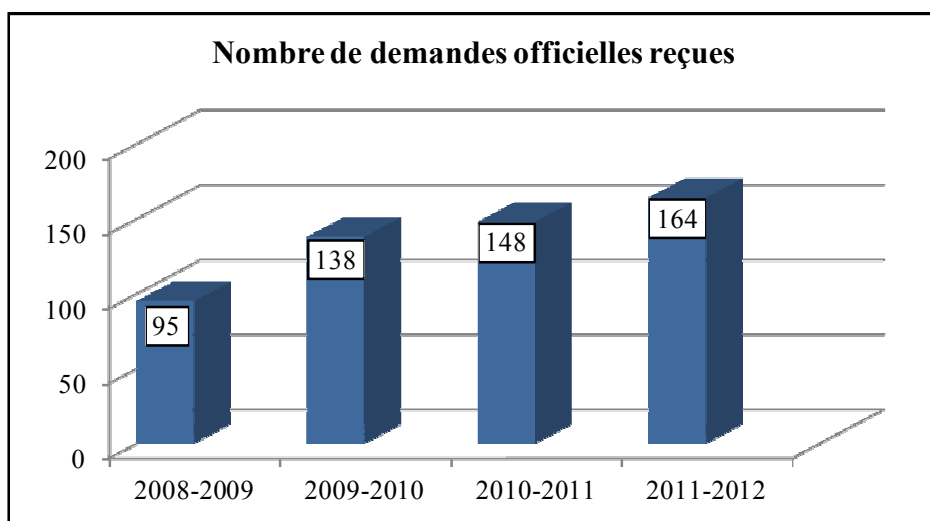
BOV : Bureau de l'ombudsman des vétérans

5. INTERPRÉTATION DU RAPPORT STATISTIQUE SUR LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

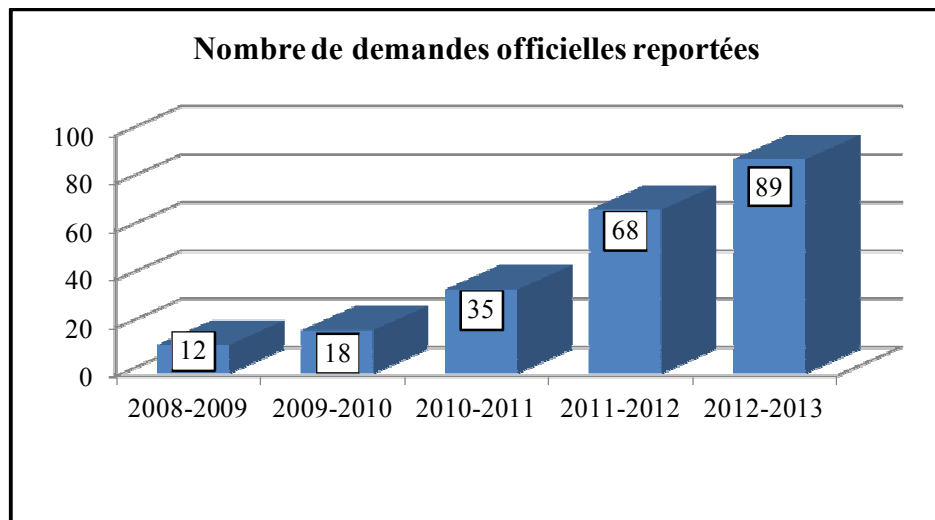
L'Annexe 1 présente un rapport statistique des demandes officielles faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* qui ont été traitées par Anciens Combattants Canada entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012. À l'exception des demandes reçues et reportées, les statistiques présentées ci-après concernent les demandes qui ont été traitées au cours de la période visée par le rapport. Voici diverses explications et interprétations touchant les données statistiques contenues dans ce rapport.

I DEMANDES OFFICIELLES EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

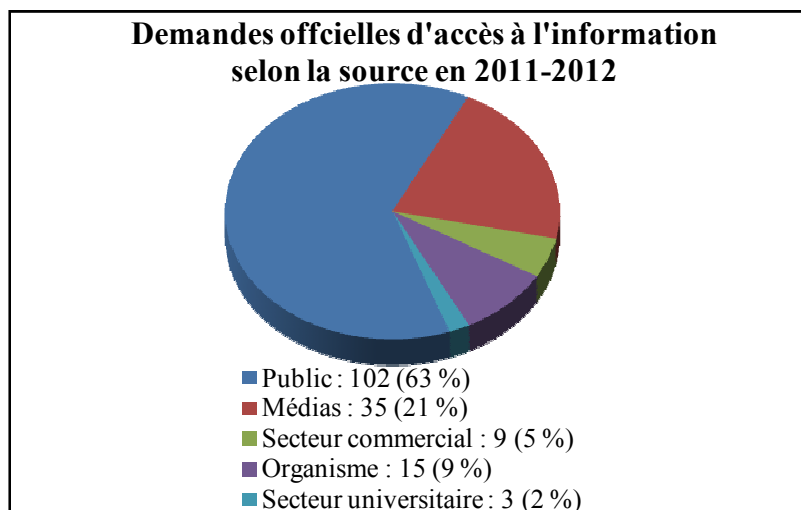
Entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012, ACC a reçu 164 demandes officielles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui représente 16 demandes de plus ou une augmentation de 11 p. 100 par rapport au nombre reçu à l'exercice 2010-2011, une augmentation de 19 p. 100 par rapport à 2009-2010; et une augmentation de 73 p. 100 par rapport à 2008-2009.



Ajoutées aux 68 demandes reportées de la période antérieure, ces 164 demandes portent à 232 le nombre total des demandes ayant nécessité des mesures pendant la période visée (2011-2012). Il s'agit d'une importante augmentation par rapport aux précédentes périodes visées par les rapports. À la fin de 2009-2010, le Bureau de l'AIPRP a uniquement reporté 35 demandes sur un total de 185 demandes exigeant que l'on prenne une mesure pour 2010-2011. À la fin de la période actuelle, quatre-vingt-neuf (89) demandes officielles en suspens ont été reportées à l'exercice 2012-2013. Comme en attestent ces statistiques, le nombre de demandes reportées représente le défi continu auquel est confronté le Ministère alors qu'il doit s'ajuster aux augmentations initiales du nombre de demandes reçues en 2008-2009.

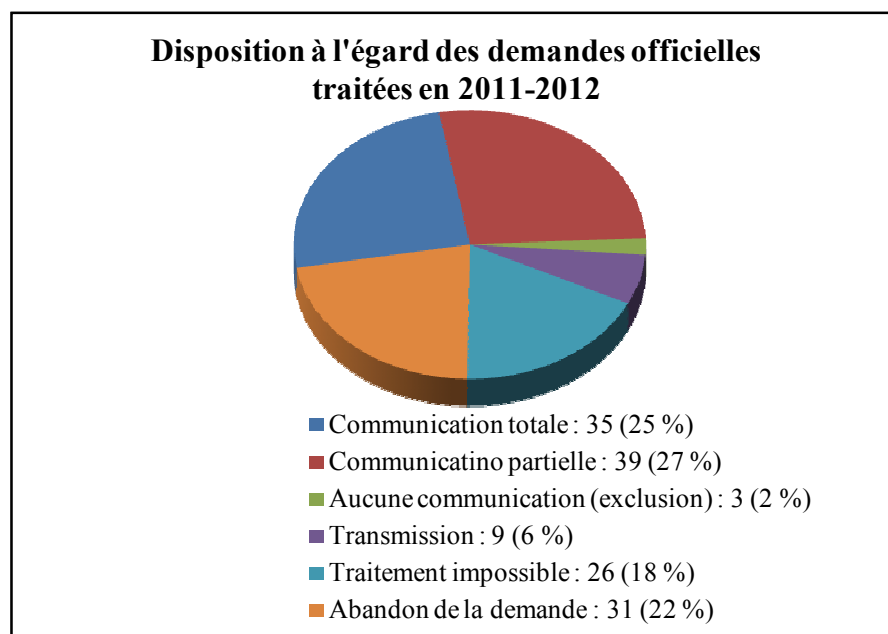


Les 164 demandes reçues au cours de l'exercice 2011-2012 se répartissent comme suit :



II DISPOSITION À L'ÉGARD DES DEMANDES OFFICIELLES TRAITÉES

Au total, 143 demandes ayant nécessité des mesures ont été traitées au cours de la période visée. La répartition des 143 demandes traitées en 2011-2012 est la suivante :



Les demandes qui, en l'absence de document, ne pouvaient être traitées ont été enregistrées dans la catégorie « Traitement impossible ». On a enregistré une baisse de 13 p. 100 dans cette catégorie par rapport à 2010-2011.

Le tableau suivant présente, à titre comparatif, le nombre de pages examinées et de pages communiquées dans le cadre de demandes officielles transmises au cours des trois dernières périodes visées. Les pages communiquées en partie, sans qu'il y ait interdiction de consulter, sont classées avec les « pages communiquées ».

Période	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% d'écart entre 2010-2011 et 2011-2012
Pages examinées	7 710	8 360	26 140	213 %
Pages communiquées	5 545	4 635	16 029	246 %

Au cours du présent exercice, cent quarante-trois (143) demandes officielles ont été traitées, comparativement aux 114 demandes qui ont été traitées durant l'exercice 2010-2012, ce qui représente une hausse de 25 p. 100 du nombre de demandes traitées ou, comme le démontre le tableau ci-dessus, une augmentation de 213 p. 100 du nombre de pages examinées.

Comme il est indiqué dans le rapport statistique présenté dans l'annexe 1, environ 1 p. 100 des demandes traitées compte pour près de 66 p. 100 du nombre total de pages communiquées au

cours de la période visée par le présent document. Ces statistiques révèlent qu'un faible pourcentage des demandes reçues compte pour la plus grande partie de la charge de travail du Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC. Le traitement d'un volume aussi important de demandes conformément aux délais imposés par la loi exige un effort considérable. Cette situation soulève des préoccupations quant au traitement équitable de tous les demandeurs; en effet, un nombre disproportionné de ressources est alloué pour traiter un petit nombre de demandes par rapport au nombre total de demandes reçues, ce qui fait en sorte qu'un plus grand nombre de demandes sont en retard. Par conséquent, le nombre de demandes en retard augmente, ce qui en retour augmente la possibilité que des plaintes soient déposées, tel qu'indiqué à la section 13 du présent rapport.

Il importe de noter que le Ministère a également constaté une hausse du nombre de clients qui présentent des demandes à des fins personnelles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Malgré les efforts déployés par le Ministère pour éclaircir la visée de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, bon nombre de demandeurs choisissent de remplir une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de ces deux lois. Le recours accru à la *Loi sur l'accès à l'information* à ces fins a exigé que le Ministère alloue certaines ressources existantes pour traiter ces dossiers. Pour tenir compte de cette activité, le Ministère a attribué un pourcentage plus élevé de ses ressources aux fins d'application de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette situation explique l'augmentation des coûts découlant de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* qui est présentée dans la sous-section X « Coûts » de la présente section de ce rapport.

III EXCEPTIONS CITÉES

La présente section relative à l'interprétation des données statistiques précise le nombre de demandes en regard desquelles des exceptions particulières ont été invoquées afin de protéger l'information sensible contenue dans les dossiers du gouvernement.

Anciens Combattants Canada a invoqué 94 exceptions en vertu des articles 14, 16, 19, 20, 21 et 24, ce qui représente une diminution de 15 p. 100 par rapport à l'exercice 2010-2011. Le paragraphe 19(1) qui est utilisé pour refuser de communiquer des documents contenant des renseignements personnels a été invoqué le plus fréquemment. Il importe de noter que, à des fins statistiques, les pages pour lesquelles des exceptions s'appliquent à un même cas, et ce à plusieurs reprises, ne sont comptées qu'une seule fois par cas.

Exceptions invoquées en 2011-2012	Cas
Alinéa 14a) (Consultations ou délibérations fédérales-provinciales)	4
Alinéa 16(2)c) (Sécurité)	2
Paragraphe 19(1) (Renseignements personnels)	36
Alinéa 20(1)c) (Compétitivité d'un tiers)	2
Alinéa 21(1)a) (Activités du gouvernement – Avis)	15
Alinéa 21(1)b) (Activités du gouvernement – Consultations ou délibérations)	16

Alinéa 21(1)c) (Activités du gouvernement – Négociations)	9
Article 23 (Secret professionnel des avocats)	9
Paragraphe 24(1) (Interdictions fondées sur d'autres lois)	1
Total des exceptions invoquées	94

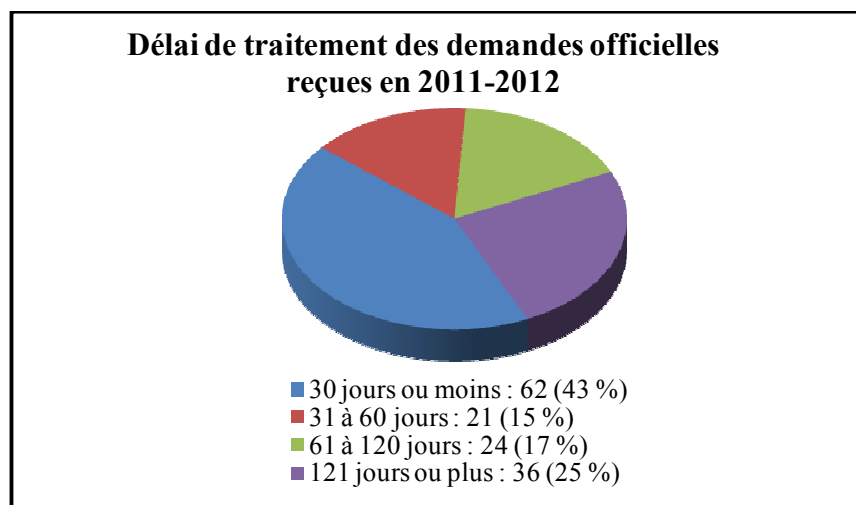
IV EXCLUSIONS CITÉES

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. Au cours de la période visée, l'article 68 a été invoqué à trois occasions et l'article 69 a été invoqué à dix-sept (17) occasions, ce qui représente une diminution de 35 p. 100 par rapport à la dernière période de référence.

Exclusions citées en 2011-2012	Occasions
68a) – Documents publiés ou mis en vente dans le public	3
69(1)e) – Documents d'information à l'usage des ministres	2
69(1)g) objet a) – Documents confidentiels du Cabinet	5
69(1) g) objet c) – Documents confidentiels du Cabinet	6
69(1)g) objet e) – Documents confidentiels du Cabinet	4
Total	20

V DÉLAI DE TRAITEMENT

Pendant la période visée par le rapport (2011-2012), ACC a traité 62 demandes officielles dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui donne 43 p. 100 qui ont été traitées dans les délais prévus. Vingt et une (21) demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours, 24 l'ont été dans un délai de 61 à 120 jours et 36 demandes ayant nécessité davantage de temps et d'effort ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus. Cela signifie qu'ACC a traité 45 p. 100 des demandes officielles après les délais prévus par la loi.



Comme il est indiqué dans la section 2.6.1 du rapport statistique, le non-respect des délais prévus par la loi découlerait principalement de la charge de travail. L'augmentation de l'important volume de demandes constitue une tendance croissante qui continuera donc d'avoir des répercussions sur la capacité du Ministère à respecter les délais prévus par la loi.

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 entravait de façon sérieuse le fonctionnement du Ministère en raison du grand nombre de documents demandés.

Pendant la période visée par le rapport, 117 demandes ont été prorogées, dont 7 ont fait l'objet d'une prorogation de 30 jours ou moins, et 20 ont nécessité une prorogation de 31 jours ou plus. Toutes les demandes ont fait l'objet d'une prorogation, parce que des consultations avec d'autres institutions étaient nécessaires.

Prorogations en 2011-2012		
	30 jours ou moins	31 jours ou plus
Recherche	0	0
Consultation	7	10
Tiers	0	0
Total	7	10

Lors de la période visée, le nombre de prorogations accordées au cours du présent exercice a diminué de 45 p. 100 par rapport à la période 2010-2011. Le Bureau de l'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) utilisera pleinement les prorogations possibles conformément à la *Loi*.

VII TRADUCTION

Pendant la période visée (2011-2012), aucune traduction n'a été requise pour répondre à des demandes d'accès à des renseignements ou à des documents.

VIII MÉTHODE DE CONSULTATION

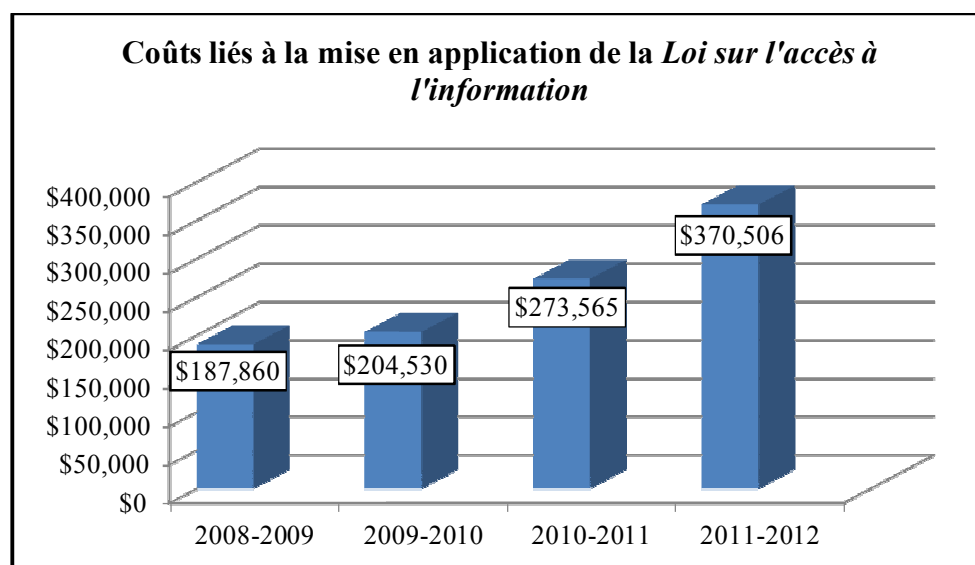
Il existe trois méthodes de consultation des renseignements au moyen desquelles les demandeurs peuvent obtenir les renseignements qu'ils ont demandés. Les demandeurs peuvent recevoir des copies des documents visés, examiner ces documents au cours d'un rendez-vous fixé ou examiner et copier ces renseignements. Sur les 143 demandes officielles traitées, les demandeurs ont reçu des copies des documents demandés, en totalité ou en partie, dans 74 cas. Sur les 69 demandes restantes, 31 ont été abandonnées par le demandeur, 26 n'ont pu être traitées en raison de l'absence de documents, neuf ont été transmises, et dans trois cas, il n'y avait aucune communication en raison d'exceptions ou d'exclusions.

IX FRAIS

Au cours de la période visée, un montant total de 712 \$ a été perçu pour le traitement des demandes, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'accès d'information*, dont 545 \$ perçus pour les droits de demande conformément à l'exigence prévue par la *Loi*, et 167 \$ perçus pour les frais liés à la recherche ou à la préparation des documents et au traitement par ordinateur. Aucune somme n'a été perçue pour les frais de reproduction de documents. Au cours de la même période, Anciens Combattants Canada a exonéré 24 demandeurs d'une somme totale de 171 \$.

X COÛTS

Pendant la période visée, Ancien Combattants Canada a affecté 370 506 \$ à la mise en application de la *Loi sur l'accès d'information*, dont 336 456 \$ étaient associés aux salaires, ce qui équivaut à une utilisation d'environ 5 employés à temps plein. Les autres frais d'administration, soit les frais de fonctionnement et d'entretien, se sont élevés à 34 050 \$.



Le total des coûts liés à la mise en application de la *Loi sur l'accès à l'information* s'est accru de 35 p. 100 depuis la dernière période visée et de 97 p. 100 au cours des quatre dernières périodes. Comme il a été indiqué plus tôt, cette augmentation peut être en partie attribuable au pourcentage plus élevé de ressources allouées à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*.

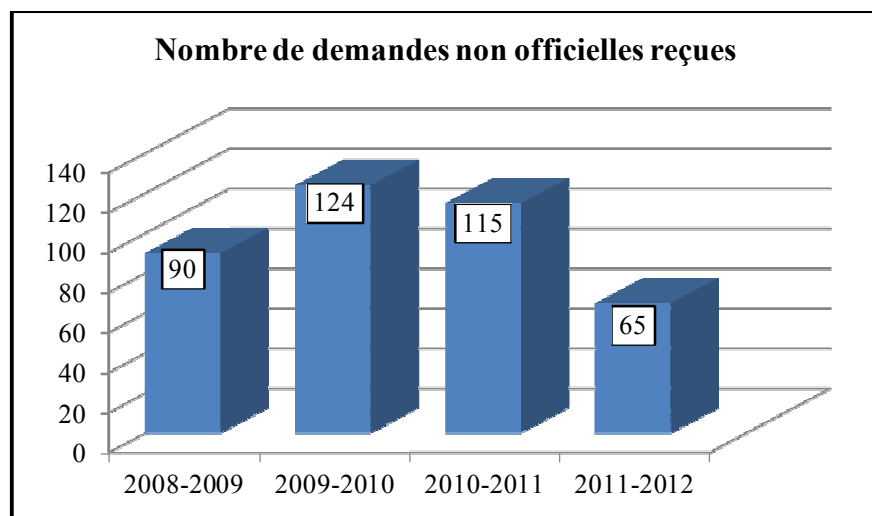
À noter que les coûts indiqués dans le tableau ne concernent que les coûts directement liés au Bureau de l'AIPRP. Les coûts comprennent aussi les coûts liés aux ressources du Bureau de l'AIPRP affectées au traitement des demandes non officielles de renseignements personnels tel qu'il est indiqué à la section suivante. Ils ne tiennent pas compte du temps consacré au traitement des demandes dans les divers secteurs de programme au sein du Ministère.

6. RESUME STATISTIQUE DES DEMANDES NON OFFICIELLES

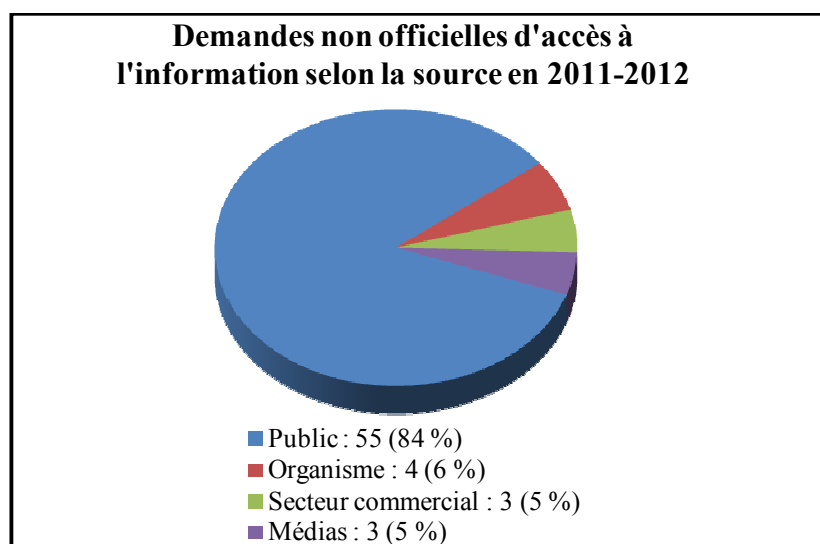
I DEMANDES NON OFFICIELLES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Afin de maintenir ses engagements en matière de prestation de services de qualité à la clientèle et de transparence, le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP a continué de traiter les demandes non officielles d'accès à l'information en 2011-2012. Une demande non officielle ne fait pas mention du droit d'accès à l'information prévu par la *Loi sur l'accès à l'information*. Combinées aux 15 demandes reportées de 2010-2011, les soixante-cinq (65) demandes de cette année ont porté le total des demandes à traiter en 2011-2012 à 80, ce qui représente une diminution de 42 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Vingt-deux (22) demandes non officielles en suspens de la période visée ont été reportées à l'exercice 2012-2013.



La répartition des 65 demandes non officielles reçues en 2011-2012 est la suivante :



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

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

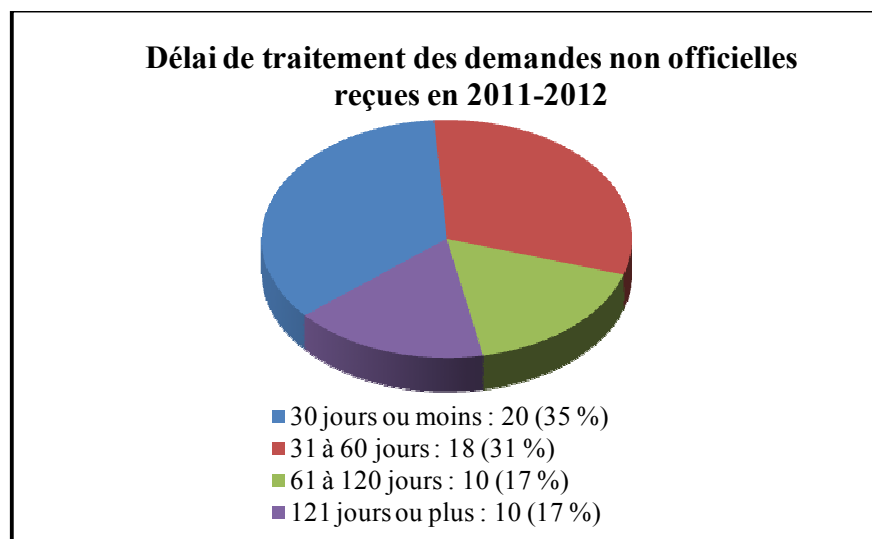
Période	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% d'écart entre 2011-2012 et 2010-2011
Pages examinées	16 697	25 076	20 465	-18 %
Pages communiquées	10 517	13 036	16 901	30 %

Cinquante-huit (58) demandes non officielles ont été traitées au cours de présent exercice, comparativement à 123 demandes ayant été traitées au cours de l'exercice 2010-2011, ce qui représente une diminution de 53 p. 100 du nombre de demandes non officielles traitées. Le nombre de pages examinées représente une diminution de 18 p. 100 par rapport à la dernière période de référence.

La *Loi sur l'accès à l'information* ne prévoit aucun délai de traitement pour les demandes non officielles; cela dit, 38 des 58 demandes non officielles ont été traitées dans un délai de 60 jours.

III DÉLAI DE TRAITEMENT

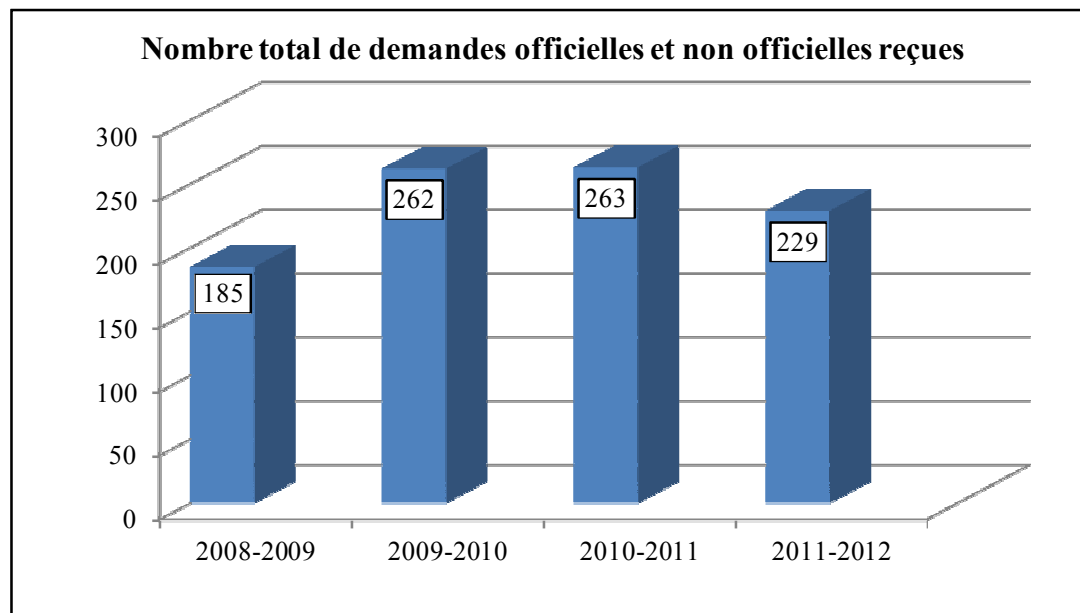
Au cours de l'exercice 2011-2012, Anciens Combattants Canada a traité 20 demandes non officielles en 30 jours ou moins. Dix-huit (18) demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours, 10 l'ont été dans un délai de 61 à 120 jours, et 10 demandes ayant nécessité davantage de temps et d'effort ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus.



Le Ministère demeure déterminé à traiter les demandes non officielles d'accès à l'information en temps opportun, tout en tenant compte des exigences prévues par la *Loi* pour le traitement des demandes officielles. Trente-huit (38) des 58 demandes non officielles, soit 66 p. 100, ont été traitées dans un délai de 60 jours. En général, les demandes non officielles portent sur un nombre plus restreint de documents et sont moins complexes à traiter du fait qu'elles exigent un prélèvement minimal.

7. APERÇU STATISTIQUE DES DEMANDES OFFICIELLES ET NON OFFICIELLES

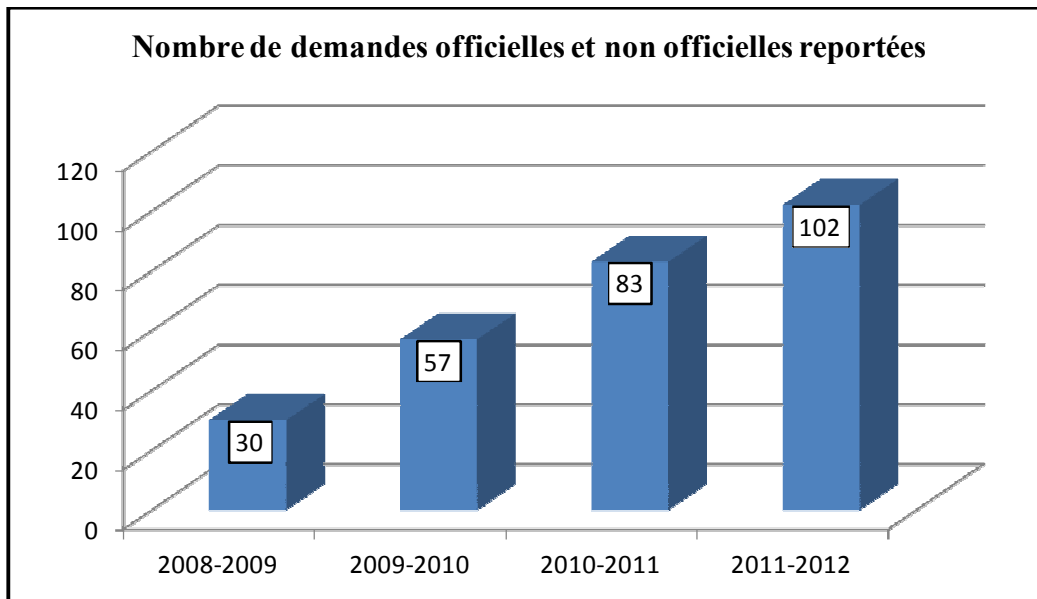
Entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012, ACC a reçu des demandes officielles et des demandes non officielles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.



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

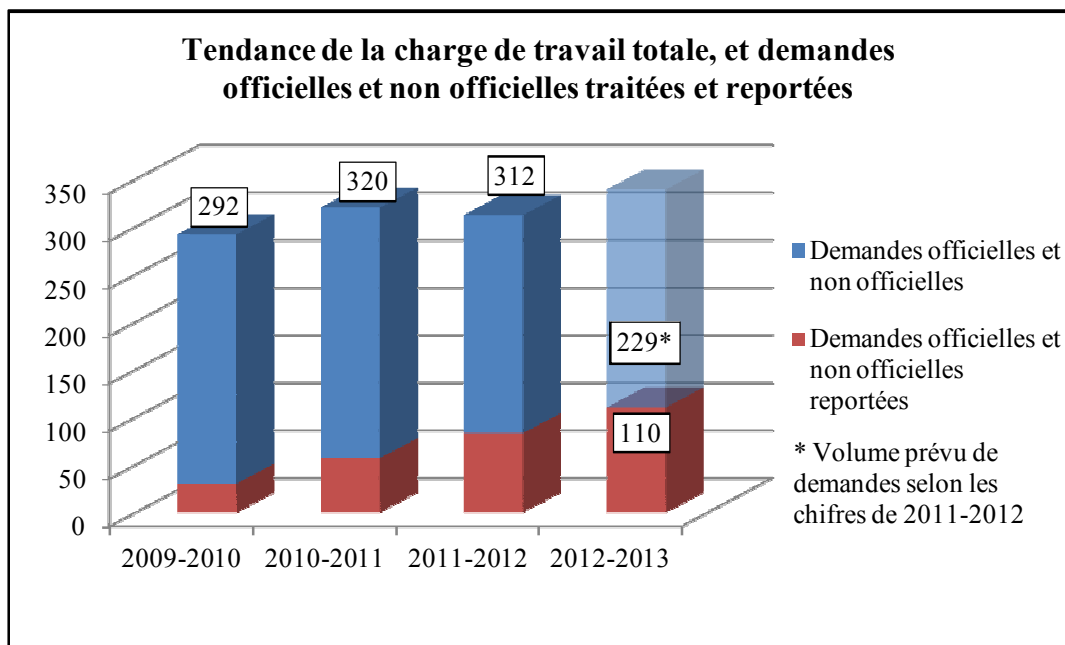
Période	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% d'écart entre 2011-2012 et 2010-2011
Pages examinées	24 407	33 436	46 605	39 %
Pages communiquées	16 062	17 671	32 930	86 %

Le graphique suivant présente, à titre comparatif, le nombre de demandes officielles et non officielles reportées au cours des trois dernières périodes visées, de même que le nombre de demandes reportées à l'exercice 2012-2013.



Le graphique ci-dessus montre clairement une hausse constante du nombre de demandes officielles et non officielles reportées d'un exercice à l'autre, et c'est particulièrement le cas pour les demandes reportées à l'exercice 2012-2013.

Le graphique ci-dessous résume la tendance de la charge de travail totale, ainsi que les demandes officielles et non officielles traitées et reportées.



Le graphique ci-dessus fait ressortir que, bien que le nombre de demandes officielles et non officielles se soit de façon générale stabilisé, le nombre croissant de demandes reportées entraîne

une charge de travail globale accrue pour le bureau. Le tableau fait également ressortir que ce problème a lentement pris de l'ampleur au cours des trois dernières années.

8. CONSULTATIONS

Anciens Combattants Canada a reçu 49 demandes de consultation pendant la période visée (2011-2012). Combinées à la demande reportée du dernier exercice, les demandes de consultation se sont chiffrées à 50. Quarante-six (46) de ces demandes, qui ont nécessité l'examen de 2 062 pages, ont été traitées au cours de cette période.

9. STRATEGIE EN MATIERE D'AIPRP POUR LA GESTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL

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

Maintenir la surveillance de la charge de travail et des plaintes par la haute direction

- Le Bureau de l'AIPRP tirera partie des comités de gouvernance existants au sein du Ministère pour veiller à ce que la haute direction soit informée régulièrement des progrès réalisés pour relever les défis liés à la charge de travail. Il devra notamment s'assurer que le tableau de bord de gestion de l'AIPRP est à jour et régulièrement communiqué aux membres du Comité de la haute direction et du Comité ministériel de la protection des renseignements personnels.

Améliorer la communication avec les demandeurs

- Accroître les efforts déployés auprès des demandeurs pour les informer des avantages de réduire la portée de leur demande du point de vue de l'amélioration de la rapidité des réponses. De plus, le Bureau de l'AIPRP travaillera avec les demandeurs pour examiner si les renseignements demandés peuvent être classés par ordre de priorité, ce qui ferait en sorte qu'ils pourraient recevoir les renseignements les plus pressants en premier.
- Fournir de la documentation explicative lorsque cette documentation permettrait de préciser les renseignements personnels reçus. Plus particulièrement, lorsque les renseignements personnels demandés sont mentionnés dans les rapports générés par les systèmes électroniques d'ACC. Cela permettra de réduire la nécessité d'effectuer un suivi, une tâche qui peut demander beaucoup de temps aux ressources de l'AIPRP d'ACC.

Améliorer les processus opérationnels liés à l'AIPRP

- Réduire le nombre de pages examinées en éliminant les documents en double et les documents non pertinents à l'étape de la récupération.

- Améliorer l'uniformité du traitement au sein du Bureau de l'AIPRP au moyen d'attentes documentées en matière de traitement, ce qui permettra de s'assurer que les prolongations sont appliquées de manière cohérente, le cas échéant, et que les priorités des dossiers sont également établies par les agents de manière cohérente.
- Augmenter le nombre d'activités de suivi au sein des divers secteurs de programme de manière à pouvoir récupérer rapidement les renseignements visés par les demandes.

Augmenter la capacité de traitement

- Le Bureau de l'AIPRP envisagera d'accroître les ressources destinées à l'AIPRP afin de répondre aux risques immédiats de non-respect des délais impartis.

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

- Le Bureau de l'AIPRP offrira des activités de formation visant à préciser les rôles et les responsabilités liés au processus de demande. Les séances de formation mettront spécifiquement l'accent sur le processus de demande et aideront à miser sur les efforts de sensibilisation du Ministère au sujet des pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

10. FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIÈRE D'ACCÈS À L'INFORMATION

Formation

Au cours de l'exercice 2011-2012, plus de 233 employés, toutes catégories confondues, ont reçu une formation se rapportant à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (AIPRP) lors de 25 séances de formation. Bien que la majorité de ces séances de formation aient en grande partie traité de la vie privée, certains concepts clés en matière d'accès à l'information et de gestion de l'information ont également été traités. Ces séances ont permis de s'assurer que les employés et les gestionnaires avaient compris quelles étaient leurs fonctions et responsabilités en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de gestion de l'information. Depuis le 1^{er} avril 2011, les spécialistes de l'AIPRP participent à la prestation des séances suivantes dans le but d'accroître les connaissances, les aptitudes et les perspectives de tous les employés en ce qui concerne l'AIPRP et la gestion de l'information.

• Gestion de l'information au travail

Cette séance comprend une présentation de 90 minutes sur les principaux principes de l'AIPRP et de la gestion de l'information, de même que sur les obligations et les responsabilités du personnel se rapportant à ces éléments. L'objectif est de présenter aux participants les notions élémentaires sur ces sujets et de leur permettre de reconnaître les situations où ils doivent communiquer avec un spécialiste pour obtenir de l'aide. Ces

présentations sont données régulièrement et les équipes de travail peuvent également y assister sur demande.

Entre avril et décembre 2011, on a offert sept séances à environ 65 participants de l'Administration centrale et des bureaux régionaux.

- **Programme d'orientation des gestionnaires et des superviseurs (POGS)**

Le POGS permet l'acquisition de connaissances propres à Anciens Combattants Canada et l'amélioration des compétences en gestion des employés et en gestion financière. Les participants acquièrent des connaissances afin d'analyser efficacement des situations et de trouver des solutions novatrices. L'AIPRP constitue l'un des volets de ce programme de formation d'une semaine. Les séances du POGS ont été offertes en mai et en septembre 2011, de même qu'en janvier 2012. Environ 45 nouveaux gestionnaires ou superviseurs d'ACC ont participé à ces trois formations.

- **Séances pour étudiants**

On a offert cinq séances aux stagiaires d'été de l'organisation pour les renseigner au sujet de leurs rôles, de leurs responsabilités et des exigences en ce qui a trait à l'AIPRP et à la gestion de l'information. Une formation en cinq séances a été offerte à 58 stagiaires de juin à juillet 2011.

Formation au sein du Bureau de l'ombudsman des vétérans

- Lors de l'exercice 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a offert une formation d'initiation sur l'AIPRP à tous les membres de son personnel à Ottawa et à Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard. L'unité de l'AIPRP du Bureau de l'ombudsman des vétérans a également effectué diverses séances d'initiation et des séances approfondies sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels. On a dénombré 37 participants au total.
- En 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a mis à jour son Wiki interne (accessible à tout le personnel) afin de comprendre l'information sur l'AIPRP, de même que les processus et les lignes directrices internes du Bureau.

Activités de sensibilisation

- Les principes sur le devoir d'assistance ont été publiés sur le site Web externe d'ACC afin de contribuer à la sensibilisation des clients sur le processus de demande de renseignements personnels, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

- ACC a également tenu tout son personnel au courant des activités et changements à venir par l'entremise de plusieurs articles publiés afin d'améliorer les pratiques en matière d'AIPRP et de gestion de l'information.
- Le site Web de la Direction des services de gestion de l'information dans l'intranet, qui comprend actuellement l'information sur l'AIPRP, a été mis à jour : on y a porté de l'information, sous une forme facile d'accès, sur les ressources et outils préparés pour appuyer l'AIPRP. Par exemple, en mars 2012, on a ajouté du contenu sur l'AIPRP et la gestion de l'information à la section des questions et réponses (Q et R) sur le site Web interne d'ACC afin de renforcer la sensibilisation.

11. POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES

En 2011-2012, ACC s'est concentré sur l'élaboration et la diffusion des politiques et lignes directrices. Encore une fois, bien que le point central ait concerné en grande partie la vie privée, ACC a élaboré certaines politiques et lignes directrices ainsi que certains processus qui intègrent les éléments pertinents en matière d'accès à l'information. En avril 2011, en application de son cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, ACC a mis en oeuvre les outils suivants :

- Politique de gestion de l'information
- Directive sur la gestion de l'information et la protection de la vie privée concernant le courrier électronique
- Pratiques exemplaires de gestion de l'information

Les processus suivants ont également été mis en oeuvre :

- Amélioration du processus de récupération du BPR, y compris le renforcement de la responsabilisation de la haute gestion;
- Intégration des principes du devoir d'assistance, par l'envoi d'un accusé de réception de la correspondance aux demandeurs;
- Amélioration du processus d'estimation des interrogations.

En plus des éléments cités ci-dessus, ACC a continué de travailler en collaboration avec les agents ministériels et à s'assurer que les fonds de renseignements contenus dans InfoSource sont harmonisés avec les programmes et activités du Ministère.

Bureau de l'ombudsman des vétérans

- Durant l'exercice 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a élaboré des processus et lignes directrices, ainsi qu'une foire aux questions (FAQ) sur la vie privée et les a communiqués à l'ensemble du personnel.

12. DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE

Anciens Combattants Canada

Révision de la délégation des pouvoirs en matière d'AIPRP

- Au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a amorcé un examen des délégations de pouvoirs conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en vue de favoriser une meilleure harmonisation avec le mandat d'Anciens Combattants Canada. On s'attend à ce que la délégation des pouvoirs révisée fasse place à une meilleure coordination de l'ensemble des demandes présentées conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans tout le Ministère. L'examen a été mené en collaboration avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV).

Directeur de l'AIPRP

- Jusqu'en septembre 2011, le directeur, Gestion de l'information, assumait deux rôles dont celui de coordonnateur de l'AIPRP. L'union de ces deux rôles a permis de rassembler des spécialistes qui gèrent et protègent les documents papier et les bases de renseignements électroniques du Portefeuille. En septembre 2011, on a créé un nouveau poste de directeur pour s'occuper uniquement sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en vue de renforcer l'orientation de la gestion relative à ces deux rôles. Le coordonnateur de l'AIPRP rend maintenant compte directement au sous-ministre adjoint, Secteur des ressources humaines et des services ministériels.

Améliorations apportées au processus

- Finalement, le Ministère a également apporté des améliorations au processus d'extraction de même qu'au processus interne d'établissement de rapports sur l'AIPRP afin de renforcer la sensibilisation et la responsabilité des cadres supérieurs.

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV)

- Au cours de l'exercice 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a déployé des efforts en consultation avec Anciens Combattants Canada afin de mettre en place un protocole d'entente concernant les rôles et les responsabilités liés à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et d'accroître l'autonomie du Bureau de l'ombudsman des vétérans au moyen de modifications apportées à l'outil de délégation destiné à l'usage d'Anciens Combattants Canada.

- Au cours de cet exercice, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a créé une unité de l'AIPRP, élaboré une structure de gouvernance et établi des rôles et responsabilités pour appuyer les activités d'AIPRP. Le personnel de cette nouvelle unité de l'AIPRP a élaboré une documentation des processus de haut niveau ainsi que des processus et des lignes directrices internes.

13. PLAINTES ET ENQUÊTES

- En 2011-2012, le Commissaire à l'information a reçu quinze (15) plaintes contre ACC, et trois (3) plaintes étaient reportées de l'exercice 2010-2011, pour un total de dix-huit (18) plaintes. Neuf (9) plaintes, ou 60 p. 100 des plaintes, provenaient de quelques personnes seulement. Cette situation s'apparente à celle observée quant aux demandes officielles reçues où un faible pourcentage de demandes reçues représente l'essentiel de la charge de travail.
- Cinq (5) plaintes ont fait l'objet d'une décision au cours de la période visée et dix (10) ont été reportées à l'exercice 2012-2013.
- Parmi les plaintes ayant fait l'objet d'une décision, une (1) a été abandonnée, trois (3) étaient fondées et ont été réglées, et une (1) n'était pas fondée.
- Le nombre accru de plaintes pose une difficulté importante pour le bureau de l'AIPRP puisque des ressources doivent être consacrées à la coordination du processus avec les représentants du Commissaire à l'information en fonction des priorités.

14. APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX

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

Annexe 1 – Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

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

Nom de l'institution : Anciens Combattants Canada

Période visée par le rapport : 2011-04-01 au 2012-03-31

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	164
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	68
Total	232
Fermées pendant la période visée par le rapport	143
Reportées à la prochaine période de rapport	89

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	35
Secteur universitaire	3
Secteur commercial (secteur privé)	9
Organisme	15
Public	102
Total	164

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	3	16	6	6	2	3	0	35
Communication partielle	0	8	4	4	7	9	7	39
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	1	2	0	0	0	0	3
Aucun document n'existe	3	14	6	3	0	0	0	26
Demande transmise	6	0	0	0	0	0	0	6
Demande abandonnée	6	2	3	12	2	3	3	31
Traitement informel	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	21	41	21	24	11	15	10	143

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)	2	18c)	0	20.4	0
13(1)d)	0	16(3)	0	18d)	0	21(1)a)	15
13(1)e)	0	16.1(1)a)	0	18.1(1)a)	0	21(1)b)	15
14a)	4	16.1(1)b)	0	18.1(1)b)	0	21(1)c)	9
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)	36	22.1(1)	0
15(1) - A.S.*	0	16.3	0	20(1)a)	0	23	9
16(1)a)(i)	0	16.4(1)a)	0	20(1)b)	1	24(1)	1
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)	2		
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)	3	69(1)a)	0	69(1)g) re a)	5
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re b)	0
68c)	0	69(1)c)	0	69(1)g) re c)	6
68.1	0	69(1)d)	0	69(1)g) re d)	0
68.2a)	0	69(1)e)	2	69(1)g) re e)	4
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	35	0	0
Communication partielle	37	2	0
Total	72	2	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	2 616	2 544	35
Communication partielle	15 953	13 360	39
Tous exemptés	0	0	0
Tous exclus	132	0	3
Demande abandonnée	7 894	600	31

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	30	319	4	1 174	0	0	1	1 051	0	0
Communication partielle	28	719	12	3 121	0	0	0	0	1	9520
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	20	0	3	600	0	0	2	0	0	0
Total	84	1038	20	4895	0	0	3	1051	1	9520

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	4	2	0	0	6
Communication partielle	14	1	2	0	17
Tous exemptés	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	2	2	0	0	4
Total	20	5	2	0	27

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
77	77	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	13	3	16
16 à 30 jours	6	1	7
31 à 60 jours	4	1	5
61 à 120 jours	22	3	25
121 à 180 jours	9	1	10
181 à 365 jours	6	4	10
Plus de 365 jours	4	0	4
Total	64	13	77

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	2	0
Communication partielle	0	1	7	0
Tous exemptés	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	1	0
Demande abandonnée	0	0	6	0
Total	0	1	16	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	7	0
31 à 60 jours	0	0	3	0
61 à 120 jours	0	1	6	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	1	16	0

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	109	\$545	23	\$115
Recherche	1	\$167	0	\$0
Production	0	\$0	0	\$0
Programmation	0	\$0	0	\$0
Préparation	0	\$0	0	\$0
Support de substitution	0	\$0	1	\$56
Reproduction	0	\$0	0	\$0
Total	110	\$712	24	\$171

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	49	2 102	0	0
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	1	8	0	0
Total	50	2108	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	48	2 083	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	4	45	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							
	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	Total
Communiquer en entier	12	10	8	0	0	0	0	30
Communiquer en partie	2	3	4	1	0	0	0	10
Exempter en entier	0	1	0	0	0	0	0	1
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	2	2	1	0	0	0	0	5
Total	16	16	13	1	0	0	0	46

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							
	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	Total
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempler 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	2	1
16 à 30	0	0
31 à 60	3	3
61 à 120	2	2
121 à 180	0	0
181 à 365	0	0
Plus de 365 jours	0	0
Total	7	6

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

7.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$338 456
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$34 060
• Marchés de services professionnels	\$0	
• Autres	\$34 060	
Total		\$370 506

7.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à l'AI à temps plein	Voués à l'AI à temps partiel	Total
Employés à temps plein	4,88	1,50	6,38
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	4,88	1,50	6,38

Annexe 2 – Analyse statistique quadriennale

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	%d'écart entre 2011-2012 et 2010-2011
Demandes reçues	95	138	148	164	11 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	12	18	35	68	94 %
Total des demandes	107	156	183	232	27 %
Demandes traitées	89	121	114	143	25 %
Demandes des médias	13	26	24	35	46 %
Demandes du secteur commercial	5	8	18	9	-50 %
Demandes du public	59	88	87	102	17 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	18	35	69	89	29 %
Exceptions	52	101	111	94	-15 %
Exclusions	6	16	31	20	35 %
Traitées dans un délai de 30 jours ou moins	73	88	69	62	-10 %
Traitées dans un délai de 31 jours ou plus	16	33	45	81	80 %
Prorogations	11	23	31	17	-45 %
Total des frais perçus	778,60 \$	748,40 \$	1 312 \$	712 \$	-46 %
Frais des demandes	445 \$	595 \$	610 \$	545 \$	-11 %
Frais de recherche	165 \$	0 \$	0 \$	167 \$	100 %
Frais de reproduction de documents	168 \$	153,40 \$	702 \$	0 \$	-100 %
Dispense de frais	75 \$	50 \$	40 \$	171 \$	328 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LAI	187 860 \$	204 530 \$	273 565 \$	370 506 \$	35 %
Salaires (traitement)	178 320 \$	196 960 \$	261 573 \$	336 456 \$	29 %
ETP	3,26	3,03	3,85	6,38	66 %
Coûts d'administration (fonctionnement et entretien)	9 541 \$	7 570 \$	11 992 \$	34 050 \$	184 %
Demandes non officielles	90	124	115	65	-43 %
Consultations	20	56	43	49	14 %
Plaintes reçues	6	4	5	15	200 %
Plaintes réglées	3	9	6	5	-17 %

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

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

Téléphone : 1-877-566-8609
Télécopieur : 902-368-0496