

Anciens Combattants Canada

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

Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011



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



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

TABLE DES MATIERES

1.	INTRODUCTION	Page 2
	Anciens Combattants Canada	Page 2
	Bureau de l'ombudsman des veterans.....	Page 3
2.	BUREAU DU COORDONNATEUR DE L'ACCES A L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Page 4
3.	ARRETE SUR LA DELEGATION DE POUVOIRS	Page 6
4.	TABLE DE DELEGATION DES POUVOIRS LIES A LA <i>LOI SUR L'ACCES A L'INFORMATION</i>	Page 7
5.	INTERPRETATION ET EXPLICATION DU RAPPORT STATISTIQUE	Page 8
	I Demandes 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 invoquées	Page 12
	IV Exclusions citées	Page 13
	V Délai de traitement.....	Page 14
	VI Prorogations des délais	Page 15
	VII Traductions.....	Page 16
	VIII Méthode de consultation	Page 16
	IX Frais	Page 16
	X Coûts	Page 16
6.	CONSULTATIONS	Page 17
7.	FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIERE D'ACCES A L'INFORMATION	Page 17
	Formation	Page 17
	Sensibilisation.....	Page 18
8.	POLITIQUES ET DIRECTIVES	Page 19
9.	DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE	Page 20
	Ministère	Page 20
	Direction des services de gestion de l'information (DSGI)	Page 20
10.	PLAINTES ET ENQUETES	Page 22
11.	APPELS DEVANT LE TRIBUNAUX	Page 22
	Annexe 1 – Rapport statistique concernant la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	Page 24
	Annexe 2 – Analyse statistique quadriennale.....	Page 25

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 précises. La Loi complète, sans toutefois les remplacer, d'autres modalités d'accès à l'information gouvernementale. Elle ne vise à limiter d'aucune façon l'accès à l'information gouvernementale qui serait normalement accessible au public sur demande.

Conformément à l'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le responsable d'une institution doit présenter au Parlement un rapport annuel faisant état de sa mise en application de la Loi au cours de l'exercice. Le présent rapport décrit les activités du ministre des Anciens Combattants, du Bureau de l'ombudsman des vétérans, du directeur de l'établissement de soldats et du directeur des terres destinées aux anciens combattants, et la manière dont Anciens Combattants Canada (ACC) s'est acquitté de ses responsabilités liées à l'accès à l'information au cours de l'exercice commençant le 1^{er} avril 2010 et se terminant le 31 mars 2011.

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 et notre engagement à lutter contre le terrorisme. 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. Voici quels sont nos clients :

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 certain cas, d'actuels membres de la Gendarmerie royale du Canada;
- les survivants et personnes à charge des groupes susmentionnés.

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

Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman a pour mandat :

- a) d'examiner et de traiter les plaintes des clients ou de leur représentant découlant de l'application de la *Déclaration des droits des anciens combattants*;
- b) 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 clients;
- c) d'examiner et de traiter les plaintes des clients ou de leur représentant concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d'appel ni de révision ne peut être exercé devant le Tribunal;
- d) d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal;
- e) de faciliter pour les clients l'accès aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

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

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

Le mandat du Bureau 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 fonctions du Bureau du coordonnateur de l'AIPRP :

- traiter les demandes de renseignements présentées sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, conformément aux lois, aux règlements et aux politiques et directives connexes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT);
- dispenser aux gestionnaires et aux employés d'ACC des conseils et une orientation en ce qui a trait à l'interprétation et à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que des politiques et directives connexes du SCT;
- élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices concernant la mise en application des lois afférentes à l'AIPRP et des politiques et directives connexes du STU;
- coordonner l'achèvement des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP);
- coordonner le règlement des plaintes à l'encontre d'ACC déposées devant le commissaire à l'information, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant le commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- promouvoir la sensibilisation aux lois afférentes à l'AIPRP afin d'assurer la réceptivité du Ministère aux obligations imposées aux institutions fédérales;
- coordonner la préparation du chapitre relatif à ACC dans la publication *Info Source*;
- préparer des rapports annuels destinés au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et au Parlement, en ce qui concerne la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le traitement des demandes officielles est centralisé au Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, et la responsabilité de la divulgation incombe en premier lieu à ce bureau. Le bureau du coordonnateur se compose du coordonnateur et d'un effectif de 17,5 équivalents temps plein (ETP). Le Bureau du coordonnateur est appuyé par l'Unité des politiques et de la planification stratégique de la gestion de l'information (PPSGI) spécialisée dans la prestation de conseils et d'une orientation en matière d'AIPRP, la coordination des EFVP, les mises à jour apportées dans *Info Source* et les fichiers de renseignements personnels, ainsi que pour d'autres questions touchant les politiques, les procédures et la formation.

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

3. LES DÉCRETS DE 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.

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

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	Coord./Coord. adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
8(1)	Transmission des demandes et des documents à d'autres institutions	Coord./Coord. adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
9(1)a)b)	Prorogation de délai	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
9(2)	Communication d'avis au commissaire à l'information sur la prorogation de délai	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
11(2)(3)(4)(5)(6)	Paiement ou dispense des droits	Coord./Coord. adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
12(2)(3)	Langue d'accès et format de substitution	Coord./Coord. adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
13; 16; 17; 19; 20; 22; 23; 24; 25; 26	Application des exceptions	Coord./Coord. 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	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
72(1)	Préparation du rapport annuel au Parlement	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	

LÉGENDE

ACC : Anciens Combattants Canada

BOV : Bureau de l'ombudsman des vétérans

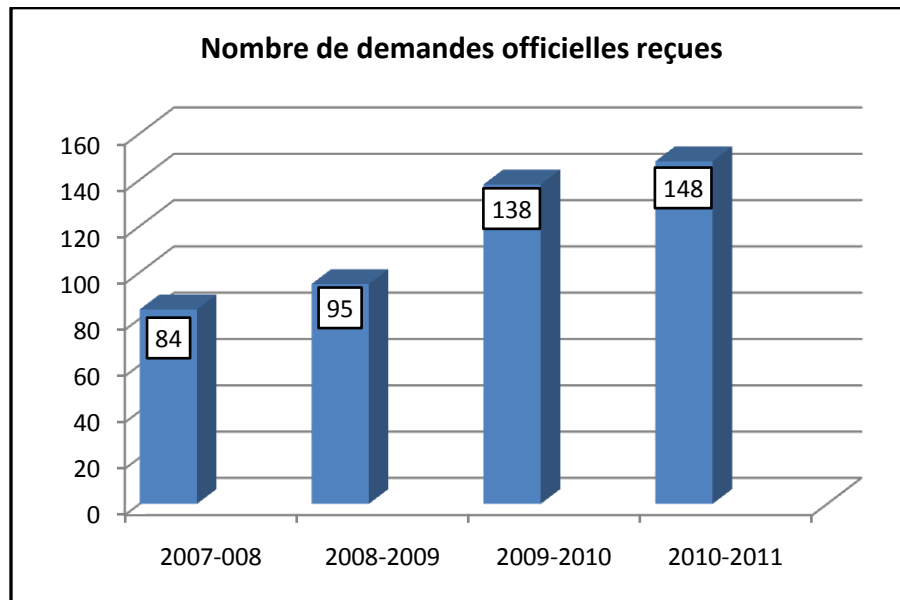
5. INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DU RAPPORT STATISTIQUE

L'Annexe 1 présente un résumé 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 2010 et le 31 mars 2011. Voici diverses explications et interprétations touchant les données statistiques contenues dans ce rapport.

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

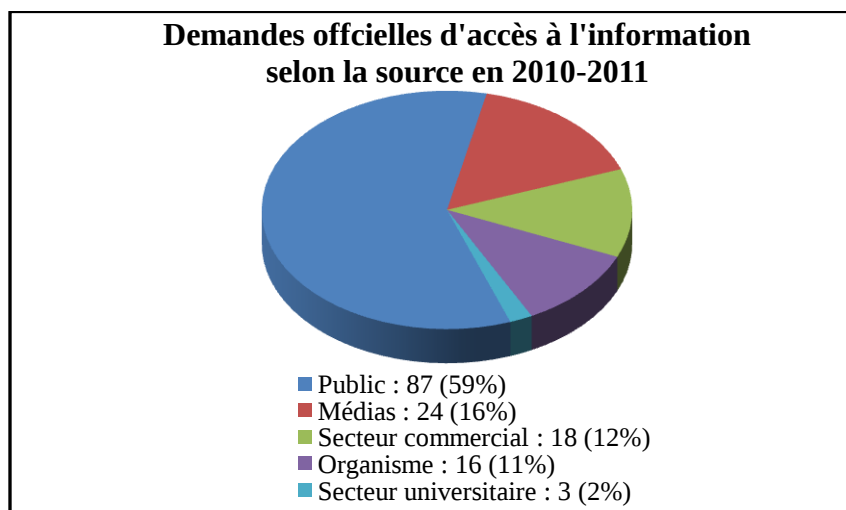
Demandes officielles

Entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, ACC a reçu 148 demandes officielles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui représente 10 demandes de plus ou une augmentation de 7 p. 100 par rapport au nombre reçu à l'exercice 2009-2010, une augmentation de 56 p. 100 par rapport à 2008-2009 et une augmentation de 76 p. 100 par rapport à 2007-2008. Ajoutées aux 35 demandes reportées de la période antérieure, ces 148 demandes portent à 183 le nombre total des demandes ayant nécessité des mesures pendant la période visée (2010-2011).



Soixante-neuf (69) demandes en suspens de la période visée ont été reportées à l'exercice 2011-2012.

Les 148 demandes reçues au cours de l'exercice 2010-2011 se répartissent comme suit :

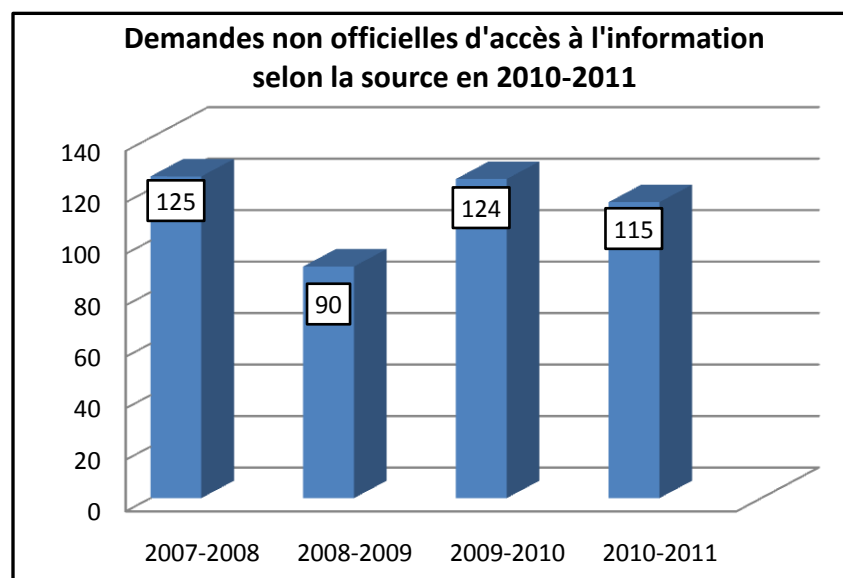


Il importe de noter que la nature des demandes a changé; autrefois des demandes d'informations précises au sujet des programmes et services existants, de l'accès et de l'admissibilité; maintenant des questions directes sur des détails sur les programmes proposés, sur l'élaboration des politiques et sur les changements envisagés par le Ministère et le gouvernement.

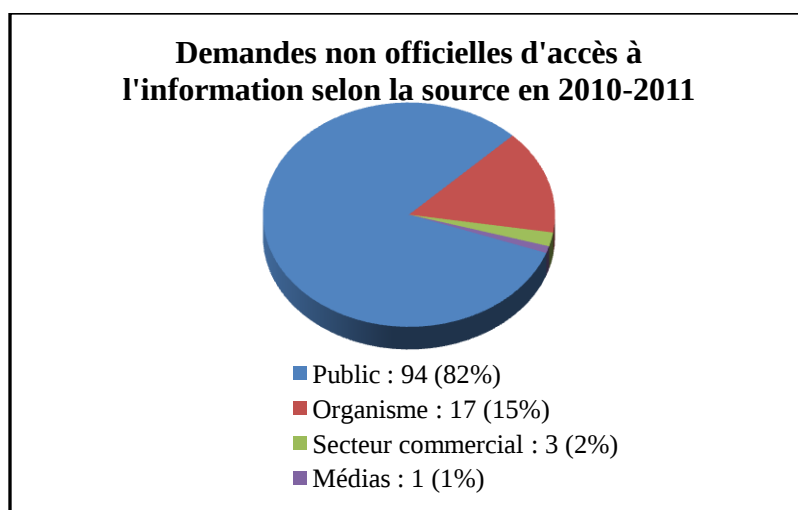
Demandes non officielles

Afin de maintenir ses engagements en matière de prestation de services de qualité à la clientèle et de transparence, le Bureau du coordonnateur de l'AIPRP a continué de traiter de manière informelle les demandes d'accès à l'information en 2010-2011. Combinées aux 22 demandes reportées de 2009-2010, les 115 demandes de cette année ont porté le total des demandes à traiter en 2010-2011 à 137, ce qui représente une augmentation de 10p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Quatorze (14) demandes en suspens de la période visée ont été reportées à l'exercice 2011-2012.



La répartition des 115 demandes non officielles reçues en 2010-2011 est la suivante :

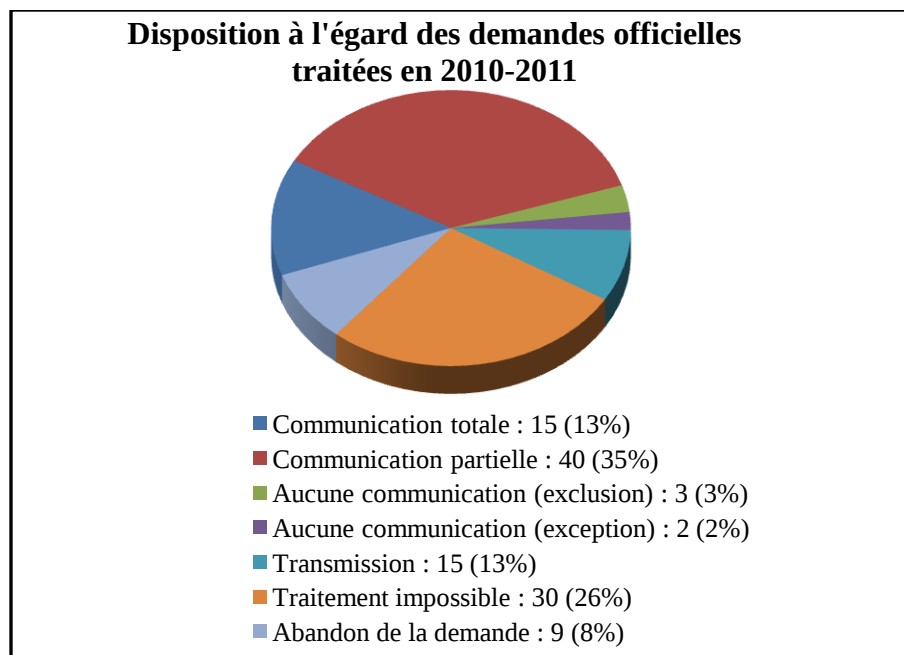


II DISPOSITION À L'ÉGARD DES DEMANDES TRAITÉES

Demandes officielles

Au total, 114 demandes officielles ayant nécessité des mesures ont été traitées au cours de la période.

La répartition des 114 demandes traitées en 2010-2011 est la suivante :



Les demandes qui, en l'absence de document, ne pouvaient être traitées ont été enregistrées dans la catégorie « Traitement impossible ». Cette catégorie a remonté de 88 p. 100 par rapport à 2009-2010, exercice où cette catégorie ne comptait que 16 demandes.

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 ». Les pages non communiquées sont celles dont l'interdiction de consulter vise toute la page.

Période	2008-2009	2009-2010	2010-2011	% d'écart entre 2009-2010 et 2010-2011
Pages examinées	7 497	7 710	8 360	8%
Pages communiquées	6 075	5 545	4 635	-16%
Pages non communiquées	1 422	2 165	3 725	72%

Au cours du présent exercice, 114 demandes officielles ont été traitées, comparativement aux 121 demandes qui ont été traitées durant l'exercice 2009-2010, ce qui représente une diminution de 16 p. 100 du nombre de demandes traitées ou, comme le démontre le tableau ci-dessus, une augmentation de 8 p. 100 du nombre de pages examinées.

Demandes non officielles

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

Période	2008-2009	2009-2010	2010-2011	% d'écart entre 2009-2010 et 2010-2011
Pages examinées	10 543	16 697	25 076	50%
Pages communiquées	5 037	10 517	13 036	24%
Pages non communiquées	5 506	6 180	12 040	95%

Cent vingt-trois (123) demandes non officielles ont été traitées au cours de présent exercice, comparativement à 101 demandes ayant été traitées au cours de l'exercice 2009-2010, ce qui représente une augmentation de 22 p. 100 du nombre de demandes traitées.

Le nombre de pages examinées représente une augmentation de 50 p. 100 par rapport à la dernière période de référence ou une augmentation de 22 p. 100 du nombre de demandes, ce qui démontre que le volume de pages examinées par demande augmente.

La hausse du pourcentage des pages non communiquées dans le cadre de demandes officielles et de demandes non officielles est l'expression de la complexité grandissante des demandes d'accès à l'information.

La *Loi sur l'accès à l'information* ne prévoit aucun délai de traitement pour les demandes non officielles; cela dit, 83 demandes non officielles ont été traitées dans un délai de 60 jours.

III EXCEPTIONS INVOQUÉES

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

Anciens Combattants Canada a invoqué 111 exceptions en vertu des articles 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22 et 23, ce qui représente une augmentation de 10 p. 100 par rapport à l'exercice 2009-2010. 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 2010-2011	Cas
Alinéa 14a) (Consultations ou délibérations fédéro-provinciales)	3
Paragraphe 15(1) (Affaires internationales et défense)	1
Paragraphe 16(1)(Application de la loi et enquêtes)	1
Paragraphe 16(2)(Sécurité)	2
Alinéa 18b) (Intérêts économiques du Canada)	1
Paragraphe 19(1) (Renseignements personnels)	30
Alinéa 20(1)c) (Compétitivité d'un tiers)	1
Alinéa 20(1)d) (Négociations menées par un tiers en vue de contrats)	2
Alinéa 21(1)a) (Activités du gouvernement – Avis)	21
Alinéa 21(1)b) (Activités du gouvernement – Consultations ou délibérations)	23
Alinéa 21(1)c) (Activités du gouvernement – Négociations)	8
Alinéa 21(1)d) (Activités du gouvernement – Projets qui n'ont pas encore été mis en œuvre)	9
Article 22 (Examens et vérifications)	1
Article 23 (Secret professionnel des avocats)	8
Total des exceptions invoquées	111

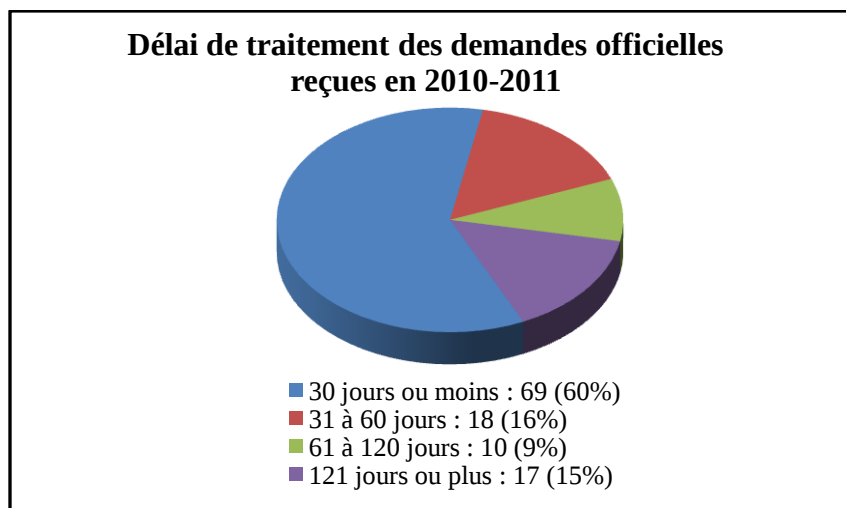
IV EXCLUSIONS CITÉES

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 deux occasions et l'article 69 a été invoqué à vingt-neuf (29) occasions, ce qui représente une augmentation de 94 p. 100 par rapport à la dernière période de référence.

Exclusions citées en 2010-2011	Occasions
68a) – Documents publiés ou mis en vertu dans le public	2
69(1)a) – Propositions ou recommandations au Conseil	5
69(1)b) – Options politiques	1
69(1)e) – Documents d'information à l'usage des ministres	11
69(1)f) – Avant-projets de loi	1
69(1)g) – Documents confidentiels du Cabinet	11
Total	31

V DÉLAI DE TRAITEMENT

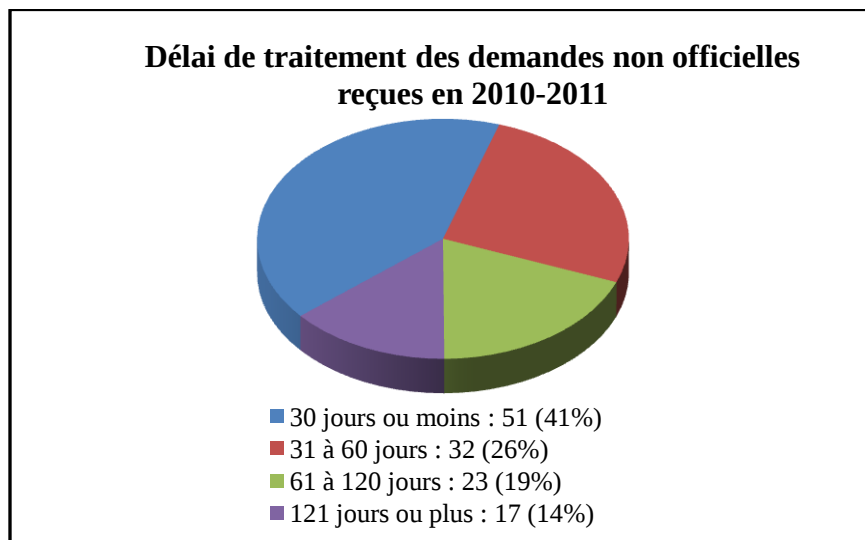
Demandes officielles



Pendant la période visée par le rapport (2010-2011), ACC a traité 69 demandes officielles dans un délai de 30 jours ou moins et a obtenu une prorogation pour 14 demandes, ce qui donne 83 demandes en tout (73 p. 100) qui ont été traitées dans les délais prévus. Dix-huit (18) ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours, 10 l'ont été dans un délai de 61 à 120 jours et 17 demandes ayant nécessité davantage de temps et d'effort ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus.

Le Ministère connaît une augmentation du nombre de cas nécessitant la tenue de consultations interministérielles. Celles qu'ACC a été tenu de mener dans le passé consistaient souvent à ne consulter qu'un seul ministère. Cette tendance a changé, et des consultations sont désormais menées auprès de plusieurs ministères. Le problème (comme la Commissaire à l'information du Canada a souligné dans un rapport spécial intitulé *Hors délais* qu'elle a déposé au Parlement en avril 2010), c'est qu'ACC doit dépendre de l'efficacité et de la bonne volonté des institutions consultées pour être en mesure de respecter les délais.

Demandes non officielles



Pendant la période visée (2010-2011), Anciens Combattants Canada a traité 51 demandes non officielles dans un délai de 30 jours ou moins, 32 demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours, 23 demandes ont été traitées dans un délai de 60 à 120 jours, et 17 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. Au total, 83 demandes non officielles ont été traitées dans un délai de 60 jours.

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

Pendant la période visée par le rapport, 31 demandes ont été prorogées, dont 11 ont fait l'objet d'une prorogation de 30 jours ou moins et 20 ont nécessité une prorogation de 31 jours ou plus. Vingt-trois (23) demandes ont fait l'objet d'une prorogation, parce que des consultations avec d'autres institutions étaient nécessaires; une prorogation de délai a été nécessaire dans l'attente de renseignements d'un tiers, et sept prorogations, en raison du besoin de recherches supplémentaires.

Prorogations en 2009-2010		
	30 jours ou moins	31 jours ou plus
Recherche	7	0
Consultation	3	20
Tiers	1	0
Total	11	20

L'augmentation de 135 p. 100 du nombre de prorogations accordées cette année par rapport à 2009-2010 est essentiellement attribuable à l'augmentation de 110 p. 100 des prorogations obtenues pour motif de consultations nécessaires.

VII TRADUCTION

Pendant la période visée (2010-2011), deux traductions ont été requises pour répondre à des demandes d'accès à des renseignements ou à des documents.

VIII MÉTHODE DE CONSULTATION

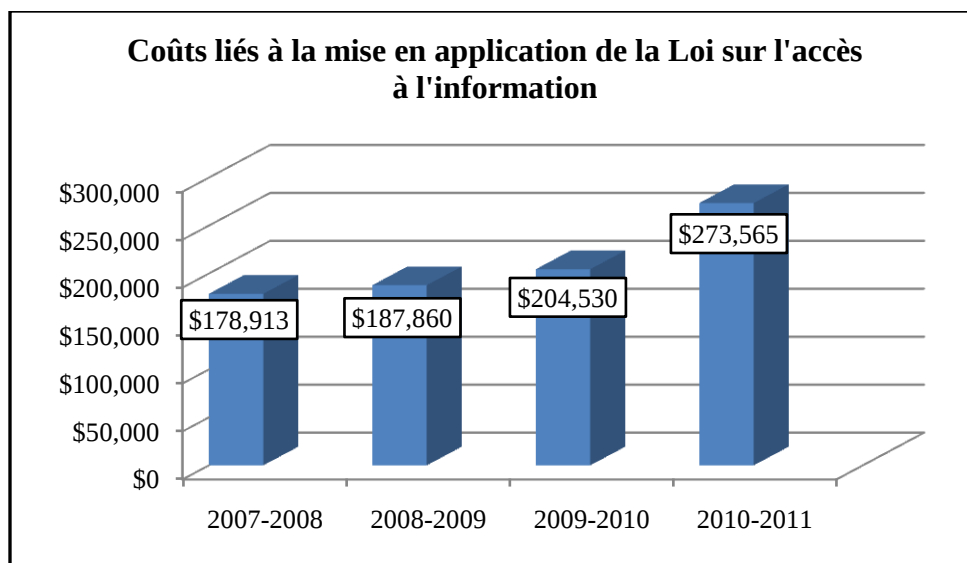
Il existe trois méthodes de consultation des renseignements au moyen desquelles les requérants peuvent obtenir les renseignements qu'ils ont demandés. Les requérants peuvent recevoir des copies des documents visés, examiner ces documents au cours d'un rendez-vous fixé ou examiner et copier ces renseignements. Sur les 114 demandes officielles traitées, les requérants ont reçu des copies des documents demandés, en totalité ou en partie, dans 55 cas. Sur les 59 demandes restantes, neuf ont été abandonnées par le requérant, 15 ont été transmises à une autre institution, 30 n'ont pu être traitées en raison de l'absence de documents, et dans cinq cas, il n'y avait aucune communication.

IX FRAIS

Au cours de la période visée, un montant total de 1 312,00\$ a été perçu pour le traitement des demandes, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'accès d'information*, dont 610,00\$ perçus pour les droits de demande conformément à l'exigence prévue par la Loi et 702,00\$ perçus pour les frais de reproduction de documents. Aucune somme n'a été perçue pour les frais liés à la recherche ou à la préparation des documents ou au traitement par ordinateur. Au cours de la même période, Anciens Combattants Canada a exonéré huit requérants d'une somme totale de 40,00\$.

X COÛTS

Pendant la période visée, Ancien Combattants Canada a affecté 273 565\$ à la mise en application de la *Loi sur l'accès d'information*, dont 261 573\$ étaient associés aux salaires, ce qui équivaut à une utilisation de 3,85 années-personnes. Les autres frais d'administration, soit les frais de fonctionnement et d'entretien, se sont élevés à 11 992\$.



Le total des coûts liés à la mise en application de la *Loi sur l'accès à l'information* s'est accru de 34 p. 100 depuis la dernière période visée et de 63 p. 100 au cours des quatre dernières périodes. Les demandes sont de plus en plus complexes et elles visent un nombre plus élevé de bureaux de première responsabilité (BPR), nécessitent des documents détaillés et occasionnent une activité de traitement accrue.

Afin de faire face à une telle augmentation, la DGSI a affecté davantage de ressources au Bureau du coordonnateur de l'AIPRP. La tendance quadriennale des demandes d'accès à l'information et des autres activités d'AIPRP est résumée dans le tableau présenté à l'Annexe 2.

6. CONSULTATIONS

Anciens Combattants Canada a reçu 43 demandes de consultation pendant la période visée (2010-2011). Combinées aux deux demandes reportées du dernier exercice, les demandes de consultation se sont chiffrées à 45. Quarante-quatre (44), qui ont nécessité l'examen de 1 874 pages, ont été traitées au cours de cette période.

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

Formation

Au cours de l'exercice 2010-2011, plus de 3 000 employés, toutes catégories confondues, ont reçu une formation sur la gestion de l'information, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Une partie de la formation traitait des exigences du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et des suites à donner aux recommandations formulées par le Commissariat à la protection de la vie privée. D'autres séances mettaient à profit les progrès accomplis précédemment pour vérifier si les employés et les gestionnaires avaient compris quelles étaient leurs fonctions et responsabilités en matière de gestion de l'information, d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

- Le cours obligatoire sur le principe du besoin de connaître a été donné à 2 700 employés et entrepreneurs; il met l'accent sur les exigences et vise à s'assurer que le personnel

connaît ses responsabilités et est au courant des restrictions le concernant pour ce qui est de l'accès aux renseignements sur les clients.

- À la suite de la présentation intitulée « La gestion de l'information au travail -- GI démystifiée », du Programme d'orientation des gestionnaires et superviseurs et d'autres séances sur la gestion documentaire, quelque 380 employés ont reçu une formation sur la GI et la protection des renseignements personnels. Ce cours traite, dans les grandes lignes, des responsabilités en gestion de l'information, de documentation, de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information; des conseils pratiques pour la gestion quotidienne de l'information sont donnés; on présente les services offerts par ACC en ce qui concerne la GI et l'AIPRP, et une période de questions est prévue. L'objectif visé est d'élargir les connaissances du personnel sur la GI et l'AIPRP, et plus précisément sur ses responsabilités, et de veiller à transmettre un savoir suffisant pour que le personnel réponde aux exigences de base en la matière. Le cours a été donné sur demande à des groupes précis, ou sur une base régulière par le Centre d'apprentissage interministériel d'ACC où n'importe qui peut s'inscrire. Ces séances sont conçues pour transmettre aux participants une connaissance de base de la GI et de l'AIPRP, pour les rendre en mesure de savoir quand ils ont besoin de l'aide d'un spécialiste en la matière et pour leur indiquer à qui s'adresser pour obtenir de l'aide.
- La DSGI a pris part à la prestation du Programme obligatoire d'orientation des gestionnaires et superviseurs. À titre d'expert en la matière, le personnel de la DSGI prend la parole devant les nouveaux gestionnaires et superviseurs pour parler d'AIPRP, de gestion de l'information, des responsabilités, de la politique et des enjeux législatifs.

Sensibilisation

- Le site Web de la Direction des services de gestion de l'information dans l'intranet 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'application du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels. Sous la rubrique de la GI, une foire aux questions sur la GI et la protection des renseignements personnels a été ajoutée; les questions s'inspirent de celles reçues du personnel. On continuera de l'alimenter. Le site compte dix nouvelles politiques, directives ou lignes directrices approuvées; ces ressources sont diffusées pour que l'ensemble du personnel les assimile et les utilise.
- L'ACC a souligné la Journée (internationale) de la protection des données, le 28 janvier, dans un article publié dans le *Carillon Express*, bulletin électronique logé sous la rubrique « ACC -- Infos du jour », dans l'intranet d'ACC.
- Après les recommandations du Commissariat à la protection de la vie privée en octobre dernier, ACC a tenu tout son personnel au courant des activités et changements à venir pour améliorer les pratiques en matière de GI et de protection des renseignements personnels, et ce, dans plusieurs articles publiés dans les bulletins destinés à l'intérieur ou à l'extérieur du Ministère et sur l'intranet. L'éventail des sujets abordés est allé du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels aux pratiques exemplaires en la matière et en matière de gestion de l'information.
- Dans le cadre d'un projet d'examen des processus opérationnels lancé par le directeur général de la TIGI et commencé à l'automne 2010, un outil visant la protection des renseignements personnels a été conçu et des séances d'information organisées pour les personnes qui s'occupent de l'élaboration des processus et des procédures dans tout

ACC. On a mis l'accent sur l'intelligence des principes de protection des renseignements personnels et l'assurance du respect des pratiques de GI et de protection des renseignements personnels grâce à des processus opérationnels efficaces.

- ACC a continué de travailler avec le SCT sur la mise à jour des fichiers de renseignements personnels et les catégories de documents, afin que les fonds de renseignements déclarés dans *Info Source* concordent bien avec les programmes et activités du Ministère. On a continué d'insister auprès du personnel sur l'importance d'indiquer le code régissant l'usage et la divulgation des renseignements, peu importe l'activité ou le service. Un examen des processus opérationnels qui a commencé l'automne dernier a fait ressortir encore plus et a fait mieux connaître l'importance de déclarer le traitement accordé aux renseignements.
- Le directeur de la DSGI et le coordonnateur de l'AIPRP ont organisé des séances d'information sur le cadre de gestion de la protection des renseignements personnels et sur les outils et ouvrages de référence connexes dans tout le Ministère; le directeur général de la TIGI a fait de même auprès des équipes de direction. Au nombre des participants, il y a eu les cadres des régions et divers secteurs de l'Administration centrale.
- Comme on nous l'avait demandé, des séances informelles de sensibilisation et d'information ont été offertes à des équipes de travail de divers secteurs du Ministère. À partir des questions posées par les secteurs de programme, le personnel de la DSGI a donné des conseils d'ordre général à des groupes d'employés de niveaux divers et discuté avec eux des pratiques exemplaires en matière de GI et de protection des renseignements personnels.
- La DSGI a largement contribué à faire connaître l'existence de boîtes aux lettres électroniques où adresser les questions sur la GI et l'AIPRP. Tous les employés du Ministère ont ainsi été invités à transmettre leurs questions et observations à l'aide de ces boîtes aux lettres. Le personnel de la DSGI se répartit les questions qui lui parviennent ainsi; ils ont répondu à quelque mille questions ainsi adressées.
- ACC a mis en place un Wiki interne qui peut servir d'outil collaboratif à l'intérieur des secteurs opérationnels. La séance d'information organisée à l'occasion de la mise en place de cet outil et de sa distribution aux groupes visés a abordé la question de la GI et de la protection des renseignements personnels. De plus, les spécialistes en GI ont rencontré les champions du Wiki au sein de chaque groupe pour leur prodiguer conseils et mises en garde quant aux moyens d'assurer la conformité aux règles de GI et de protection des renseignements personnels dans le contexte du Wiki.

8. POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES

En 2010-2011, l'examen, la révision et la diffusion des politiques et lignes directrices ont fait l'objet d'une nouvelle approche.

- Dans le cadre du programme de transformation pour moderniser les modes de prestation des services afin de mieux répondre aux besoins des anciens combattants et faire face à l'exigence d'améliorer l'efficacité, ACC a créé de nouveaux groupes de travail qui prépareront le terrain à de nouvelles initiatives qui rendront possible cette transformation.

- Le personnel de GI a participé à de nombreux groupes de travail ministériels, profitant de l'occasion pour favoriser la compréhension des questions d'AIPRP et de GI et insistant sur l'importance de se conformer à la législation et aux politiques en la matière. Cet effectif prodigue conseils et recommandations au personnel des projets à l'étape de l'élaboration et de la réalisation d'un projet ou d'un programme et il poursuit dans la même voie une fois ce dernier en place. En 2010-2011, sa participation à des groupes de travail s'est étendue aux groupes nouvellement formés pour définir et apporter les changements particulièrement recherchés par le programme de transformation.
- ACC a mis en oeuvre 10 nouvelles politiques, directives ou lignes directrices ayant trait à la gestion de l'information et à la protection des renseignements personnels pour soutenir les efforts consentis pour permettre au personnel de respecter la législation et la politique en question. Mentionnons la Politique sur le contenu des dossiers des bureaux régionaux, la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et les procédures connexes, une politique et des lignes directrices générales sur la protection de la vie privée, une politique et des lignes directrices sur les atteintes à la vie privée et des politiques sur la divulgation de renseignements personnels. Les travaux d'élaboration de politiques, de directives et de lignes directrices se poursuivront cette année, car ACC travaille à l'interprétation de la législation et des directives des organismes centraux pour ses employés.
- Tout au long de la mise en oeuvre du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et de l'élaboration d'outils et de ressources pour le personnel, la DSGI a collaboré étroitement avec la Direction générale des communications pour trouver des moyens efficaces de diffuser les modifications et exigences et d'en faire part au personnel.

9. DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE

Ministère

Tout au long de l'automne et de l'hiver 2010-2011, ACC a poursuivi l'amélioration de sa structure organisationnelle de manière à faire face aux besoins et aux priorités en matière de prestation de services. En octobre 2010, un poste de sous-ministre délégué a ainsi été créé pour tout ce qui concerne la transformation d'ACC; la titulaire se rapporte à la sous-ministre. Les secteurs et les directions générales qui relèvent de la sous-ministre ont pour leur part fait l'objet d'une réorganisation. Ainsi, depuis le 31 mars 2011, la structure du Ministère compte trois secteurs et cinq directions générales, qui relèvent tous de la sous-ministre. Voici les noms des trois secteurs en question : Prestation des services, Politiques, Communications et Commémoration, et Services ministériels. Les directions générales sont les suivantes : Vérification et Évaluation, Bureau de services juridiques des pensions, Secrétariat du Ministère et Coordination des politiques, Ressources humaines, et Hôpital Sainte-Anne.

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

En 2010-2011, la Direction des services de gestion de l'information (DSGI) a poursuivi le travail entrepris en vue de réaliser des économies et d'améliorer le service à la clientèle visée par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- La Direction des services de gestion de l'information (DSGI) a été intégrée encore plus dans les nombreuses facettes des éléments de la technologie de l'information de la Direction générale de la technologie de l'information et de la gestion de l'information (TIGI). Le directeur de la DSGI occupe dorénavant un siège à tous les comités importants dirigés par la TI, par exemple, le Comité de direction de la TIGI et le conseil de direction architecturale, et y occupe une fonction décisionnelle; de plus, tous les nouveaux systèmes et applications doivent faire l'objet de commentaires et de l'approbation de la GI, afin d'assurer leur conformité aux lois, politiques et lignes directrices en matière de GI et de protection des renseignements personnels.
- Les recommandations adressées à ACC par le Commissariat à la protection de la vie privée en octobre 2010 ont conduit à l'élaboration d'un Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels ainsi qu'au développement d'outils et à l'offre d'une formation pour accompagner la mise en oeuvre d'un cadre de gestion de la protection des renseignements personnels à l'échelle du Ministère. Des mesures ont été prises pour que, au plus tard le 1^{er} avril 2011, une infrastructure de protection des renseignements personnels soit en place et oriente toutes les activités futures du Ministère visant à assurer la protection et le traitement adéquats des renseignements personnels.
- La DSGI a piloté la définition et la création du poste de chef de la protection des renseignements personnels, du Comité directeur de la protection des renseignements personnels, et de l'Infrastructure de protection des renseignements personnels, s'inspirant des recommandations du Commissariat à la protection de la vie privée et du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels d'ACC.
- La mise en application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* continue d'être accompagnée d'améliorations à la gestion de l'information à ACC. Une fois la nouvelle autorisation de disposition de documents obtenue, en 2009, ACC a poursuivi ce travail en cherchant des outils qui facilitent la tenue de dossiers. Un nouveau système de classification fonctionnelle est en cours d'élaboration, afin qu'il y ait correspondance exacte entre les documents et les programmes et activités actuels du Ministère. ACC a confié à l'entreprise privée la formulation d'une démarche stratégique en vue de la mise en place d'un système électronique de gestion documentaire. Ce travail améliore la capacité du Ministère de répondre aux demandes d'accès à des renseignements ou à des documents.
- À l'appui de la Politique de gestion de l'information et de la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), la Direction générale des finances et la DSGI d'ACC ont continué de procéder à l'examen des contrats pour s'assurer que les exigences en matière de GI et d'AIPRP font partie des modalités imposées aux entreprises et aux tiers qui fournissent des services au Ministère ou pour le compte de celui-ci. Des spécialistes en GI examinent les énoncés des travaux formulés dans les marchés de services et fournissent contenu, avis et conseils aux gestionnaires en ce qui concerne la GI et l'AIPRP. En 2010-2011, 141 contrats ont ainsi été examinés.
- En 2010-2011, les spécialistes en protection des renseignements personnels d'ACC ont examiné environ 425 formulaires du Ministère pour vérifier qu'un nombre suffisant d'énoncés de confidentialité sont prévus et que toutes les exigences des lois et politiques sont respectées.

- ACC continue le travail de mise à jour de tous les fonds de renseignements afin que ces derniers reflètent avec exactitude les activités et programmes du Ministère. Ce dernier n'a pas fait l'objet d'une évaluation du CRG en 2010-2011, mais il a quand même continué de collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor à la définition et à la satisfaction des besoins pour le chapitre dans *Info Source*.
- Au nombre des activités menées dans le cadre du Plan d'action susmentionné, mentionnons l'examen minutieux de l'accès aux systèmes contenant des renseignements personnels sur les clients, l'ajout d'un objectif de protection des renseignements personnels dans les séances d'information, un meilleur contrôle de l'accès aux systèmes contenant des renseignements personnels, et l'obligation faite de suivre une formation approfondie sur les politiques et les procédures en matière de protection des renseignements personnels. De plus, les activités et opérations intégrant des bases de données de systèmes d'information sur les clients d'ACC ont fait l'objet d'un examen, afin de s'assurer que des pratiques appropriées sont en place pour tout ce qui a trait à la communication d'informations.
- Parmi les autres projets mis en route, il y a l'examen de tous les processus opérationnels du Ministère, avec l'objectif d'assurer la protection des renseignements personnels, pour vérifier que les mesures et activités du Ministère respectent toutes les lois et politiques en la matière.

10. PLAINTES ET ENQUÊTES

En 2010-2011, le Commissaire à l'information a reçu cinq (5) plaintes contre ACC, et quatre (4) plaintes étaient reportées de l'exercice 2009-2010, pour un total de neuf (9) plaintes nécessitant des mesures. Six (6) plaintes ont fait l'objet d'une décision et trois (3) ont été reportées à l'exercice 2011-2012.

Les six (6) plaintes ayant fait l'objet d'une décision étaient fondées et ont été réglées.

Voici en quoi consistaient les plaintes formulées :

- Un plaignant a soutenu s'être vu refuser l'accès à des dossiers qui étaient exemptés en vertu du paragraphe 19(1) – la plainte était fondée et a été réglée.
- Deux plaignants ont soutenu que le Ministère a tardé à répondre à leur demande – les deux plaintes étaient fondées et ont été réglées.
- Trois plaignants ont soutenu s'être vu refuser l'accès à des dossiers qui étaient exemptés en vertu des articles 19 et 21 – les trois plaintes étaient fondées et ont été réglées.

11. APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX

Anciens Combattants Canada n'a aucun appel devant les tribunaux à signaler pour la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011.

Annexes

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



Government of Canada
Gouvernement du Canada

REPORT ON THE ACCESS TO INFORMATION ACT RAPPORT CONCERNANT LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Institution Veterans Affairs Canada / Anciens Combattants Canada				Reporting period/Période visée par le rapport 2010-04-01 to/à 2011-02-31	
Source	Media/Médias 24	Academie/Secteur universitaire 3	Business/Secteur commercial 18	Organization/Organisme 16	Public 87

I Request under the Access to Information Act/ Demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

Received during reporting period/ Reçues pendant la période visée par le rapport	148
Outstanding from previous period/ En suspens depuis la période antérieure	35
TOTAL	183
Completed during reporting period/ Traitées pendant la période visée par le rapport	114
Carried forward/ Reportées	69

II Disposition of request completed/ Disposition à l'égard des demandes traitées

1. All disclosed/ Communication totale	15	6. Unable to process/ Traitement impossible	30
2. Disclosed in part/ Communication partielle	40	7. Abandoned by applicant/ Abandon de la demande	9
3. Nothing disclosed (excluded)/ Aucune communication (exclusion)	3	8. Treated informally/ Traitement non officiel	0
4. Nothing disclosed (exempt)/ Aucune communication (exemption)	2	TOTAL	114
5. Transferred/ Transmission	15		

III Exemptions invoked/ Exceptions invoquées

S. Art. 13 (1) (a)	0	S. Art. 16 (1) (a)	0	S. Art. 18 (b)	1	S. Art. 21 (1) (a)	21
(b)	0	(b)	0	(c)	0	(b)	23
(c)	0	(c)	0	(d)	0	(c)	8
(d)	0	(d)	0	S. Art. 19 (1)	30	(d)	9
S. Art. 14	3	S. Art. 16 (2)	2	S. Art. 20 (1) (a)	0	S. Art. 22	1
S. 15 (1) International rel/ Relations intern.	0	S. Art. 16 (3)	0	(b)	0	S. Art. 23	8
Defence/ Défense	1	S. Art. 17	0	(c)	1	S. Art. 24	0
Subversive activities/ Activités subversives	0	S. Art. 18 (a)	0	(d)	2	S. Art. 26	0

IV Exclusions cited/ Exclusions citées

S. Art. 68 (a)	2	S. Art. 69 (1) (c)	0
(b)	0	(d)	0
(c)	0	(e)	11
S. Art. 69 (1) (a)	5	(f)	1
(b)	1	(g)	11

V Completion time/ Délai de traitement

30 days or under/ 30 jours ou moins	69
31 to 60 days/ De 31 à 60 jours	18
61 to 120 days/ De 61 à 120 jours	10
121 days or over/ 121 jours ou plus	17

VI Extensions/ Prorogations des délais

	30 days or under/ 30 jours ou moins	31 days or over/ 31 jours ou plus
Searching/ Recherche	7	0
Consultation	3	20
Third party/ Tiers	1	0
TOTAL	11	20

VII Translations/ Traductions

Translations requested/ Traductions demandées	2
Translations prepared/ Traductions préparées	0
English to French/ De l'anglais au français	0
French to English/ Du français à l'anglais	2

VIII Method of access/ Méthode de consultation

Copies given/ Copies de l'original	55
Examination/ Examen de l'original	0
Copies and examination/ Copies et examen	0

IX Fees/ Frais

Net fees collected/ Frais net perçus			
Application fees/ Frais de la demande	\$ 610.00	Preparation/ Préparation	0
Reproduction	\$ 702.00	Computer processing/ Traitement informatique	0
Searching/ Recherche	\$ 0.00	TOTAL	\$ 1312.00
Fees waived/ Dispense de frais		No. of times/ N° de fois	\$
\$25.00 or under 25 \$ ou moins		8	\$ 40.00
Over \$25.00/ De plus de 25 \$		0	\$ 0.00

TBS/SCT 350-62 (Rev. 1999/03)

IX Costs/ Coûts

Financial (all reasons)/ Financiers (raisons)	
Salary/ Traitement	\$ 261,573.00
Administration (O and M)/ Administration (fonctionnement et maintien)	\$ 11,992.00
TOTAL	\$ 273,565.00
Person year utilization (all reasons)/ Années-personnes utilisées (raison)	
Person year (decimal format)/ Années-personnes (N° décimal)	3.85

Canada

Annexe 2 – Analyse statistique quadriennale

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	% d'écart entre 2010-2011 et 2009-2010
Demandes	84	95	138	148	7 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	5	12	18	35	94 %
Total des demandes	89	107	156	183	17 %
Demandes traitées	78	89	121	114	- 6 %
Demandes des médias	9	13	26	24	- 8 %
Demandes du secteur commercial	5	5	8	18	125 %
Demandes du public	70	59	88	87	- 1 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	12	18	35	69	97 %
Exceptions	40	52	101	111	10 %
Exclusions	6	6	16	31	94 %
Traitées dans un délai de 30 jours ou moins	60	73	88	69	- 22 %
Traitées dans un délai de 31 jours ou plus	18	16	33	45	36 %
Prorogations	14	11	23	31	35 %
Total des frais perçus	455 \$	778 \$	748 \$	1 312 \$	75 %
Frais des demandes	365 \$	445 \$	595 \$	610 \$	3 %
Frais de recherche	90 \$	165 \$	0 \$	0 \$	0 %
Frais de reproduction de documents	0 \$	168 \$	153 \$	702 \$	358 %
Dispense de frais	20 \$	75 \$	50 \$	40 \$	- 20 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LAI	178 873 \$	187 860 \$	204 530 \$	273 565 \$	34 %
Salaires (traitement)	173 913 \$	178 320 \$	196 960 \$	261 573 \$	33 %
ETP	3.02	3.26	3.03	3,85	27 %
Coûts d'administration (fonctionnement et entretien)	4 960 \$	9 541 \$	7 570 \$	11 992 \$	58 %
Demandes non officielles	125	90	124	115	- 7 %
Consultations	25	20	56	43	- 23 %
Plaintes reçues	1	6	4	5	25 %
Plaintes réglées	1	3	9	6	- 33 %

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

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

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