

# Anciens Combattants Canada

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

Du 1<sup>er</sup> 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
33.	ARRETE SUR LA DELEGATION DE POUVOIRS . . . . .	Page 6
4.	TABLE DE DELEGATION DES POUVOIRS LIES A LA <i>LOI SUR LA PROTECTIONS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i> . . . . .	Page 7
5.	INTERPRETATION ET EXPLICATION DU RAPPORT STATISTIQUE . . . . .	Page 9
	I    Demandes en vertu de la <i>Loi sur la         Protection des renseignements personnels.</i> . . . . .	Page 9
	II   Disposition à l'égard des demandes traitées . . . . .	Page 10
	III  Exceptions invoquées . . . . .	Page 12
	IV   Exclusions citées . . . . .	Page 12
	V    Délai de traitement. . . . .	Page 13
	VI   Prorogations des délais . . . . .	Page 14
	VII  Traductions. . . . .	Page 14
	VIII Méthode de consultation . . . . .	Page 14
	IX   Corrections et mentions . . . . .	Page 14
	X    Coûts . . . . .	Page 14
6.	DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE . . . . .	Page 15
	Ministère . . . . .	Page 15
	Direction des services de gestion de l'information (DSGI) . . . . .	Page 15
7.	FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIERE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS . . . . .	Page 17
	Formation . . . . .	Page 17
	Sensibilisation. . . . .	Page 18
8.	POLITIQUES ET DIRECTIVES . . . . .	Page 19
9.	PLAINTES ET ENQUETES . . . . .	Page 20
10.	ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS A LA VIE PRIVEE (EFVP) . . . . .	Page 20
	EFVP concourant à l'amélioration de « Mon compte à ACC » . . . . .	Page 21
	Initiative de numérisation des documents médicaux relatifs au service . . . . .	Page 21
	Système de surveillance des résultats signalés par les clients . . . . .	Page 21
11.	DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DE L'ALINEA 8(2)m) . . . . .	Page 22
12.	DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DU PARAGRAPHE 8(2) . . . . .	Page 22
13.	APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX . . . . .	Page 23
Annex 1 –	Rapport statistique concernant la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> . . . . .	Page 25
Annex 2 –	Analyse statistique quadriennale . . . . .	Page 26

## 1. INTRODUCTION

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* 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 la protection des renseignements personnels*, 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 rapport décrit les activités du ministère 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 et à la protection des renseignements personnels au cours de l'exercice commençant le 1<sup>er</sup> 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 marchand, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et des personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge. »*

Anciens Combattants Canada (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 certains 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 paix et de la liberté partout dans le monde, au fil des ans.

Anciens Combattants Canada continue d'appuyer fermement les principes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, tout en assurant un niveau élevé de service à ses clients.

#### **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 du coordonnateur de l'AIPRP d'ACC consiste à mettre en œuvre et à administré la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et à veiller à ce que les exigences prévues 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 SCT;
- 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'AIPRP, 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 et de planification stratégique (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 d'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 la protection des renseignements personnels*, telles la notification de la prorogation de délais aux auteurs de demandes et la transmission des demandes à d'autres institutions, sont déléguées au coordonnateur ministériel de l'AIPRP par l'entremise de l'instrument de délégation qu'a signé le ministre des Anciens Combattants.

#### **ARRÊTÉ SUR LA DÉLÉGATION DE POUVOIRS EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

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

Ottawa, le

2009



Ministre des Anciens Combattants

**4. TABLE DE DÉLÉGATION DES POUVOIRS LIÉS À LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

RESPONSABLE DE L'INSTITUTION		MINISTRE DES ANCIENS COMBATTANTS	
Articles de la LPRP	Pouvoirs ou fonctions	Institutions et titres	
		ACC	
73	Ensemble des pouvoirs ou des fonctions du responsable de l'institution.	Sous-ministre	
8(2)m)	Divulgarion de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée, dans l'intérêt du public ou de la personne.	Sous-ministre	Ombudsman des vétérans
20; 21	Approbation des exceptions	SMA	Ombudsman des vétérans
8(2)a)b) c)d)e)f) g)h)i)j)k(l)	Divulgarion de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée : à des fins d'utilisation conforme; conformément à d'autres lois du Parlement; afin de se conformer à des assignations; au procureur général dans le cadre de procédures judiciaires; à des organismes d'enquête fédéraux; en vertu d'ententes et d'accords avec d'autres gouvernements; à des députés qui aident des particuliers à régler une problème; aux vérificateurs internes ou au contrôleur général; aux Archives nationales du Canada; à des recherchistes; aux Autochtones aux fins de règlement de revendications territoriales; dans le cadre de la recherche de personnes	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
8(5)	Avis de divulgation en vertu de l'alinéa 8(2)m)	Coord./Coord. Adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
8(4); 9(1)	Conservation de copies et de documents	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	
9(4); 10	Avis au commissaire à la protection de la vie privée relatif à l'usage compatible de renseignements et modification du répertoire de fichiers de renseignements personnels	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	
14a)	Communications d'avis concernant l'accès aux dossiers dans les 30 jours	Coord./Coord. Adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique

15	Approbation de prorogation de délais	Coord./Coord. Adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
17(2)	Langue d'accès	Coord./Coord. Adjoint/Agent de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
19; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28	Approbation des exceptions	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
26; 27; 28	Approbation des exceptions	Agent de l'AIPRP	
31; 33(2); 35(1)(4); 36(3); 37(3); 51(2)(3)	Réception et communication d'avis dans la cadre d'une enquête	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	BOV – Conseiller juridique
72(1)	Préparation du rapport annuel au Parlement	Coord./Coord. adjoint de l'AIPRP	

#### LEGEND

ACC: Anciens Combattants Canada

BOV: Bureau de l'ombudsman des vétérans

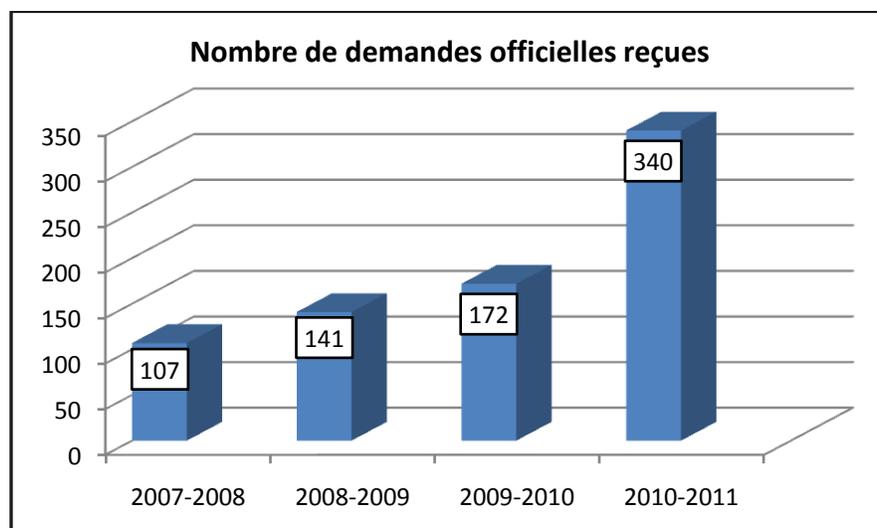
## 5. INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DU RAPPORT STATISTIQUE

L'Annexe 1 présente un résumé statistique des demandes officielles faites en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui ont été traitées par Anciens Combattants Canada entre le 1<sup>er</sup> 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 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

#### Demandes officielles

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011, ACC a reçu 340 demandes officielles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce qui représente 168 demandes de plus ou une augmentation de 98 p. 100 par rapport au nombre reçu à l'exercice 2009-2010, une augmentation de 141 p. 100 par rapport à 2008-2009 et une augmentation de 218 p. 100 par rapport à 2007-2008. Ajoutées aux 15 demandes reportées de la période antérieure, ces demandes portent à 355 le nombre total des demandes ayant nécessité des mesures pendant la période visée (2010-2011).

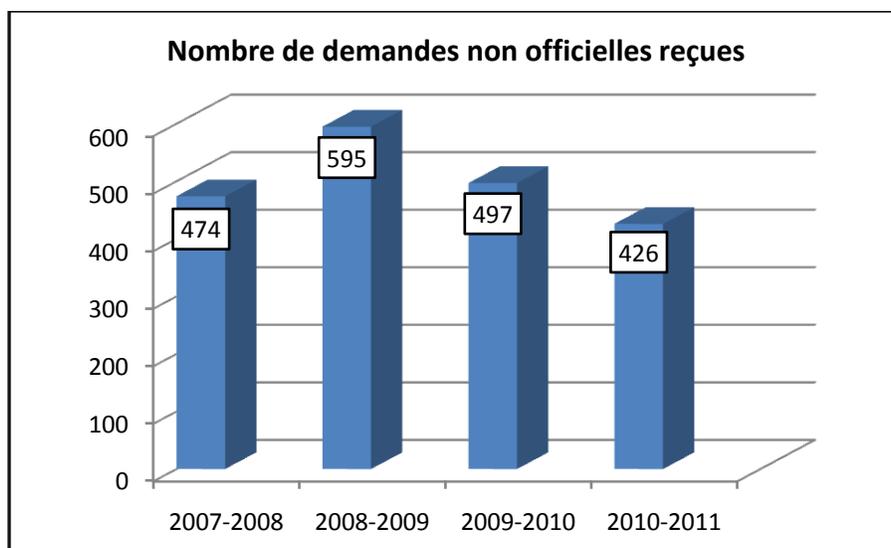


Quatre-vingt seize (96) demandes en suspens de la période visée ont été reportées à l'exercice 2011-2012.

#### 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 de communication de renseignements personnels en 2010-2011. Combinées aux 72 demandes reportées du dernier exercice, les 426 demandes de consultation reçues cette année ont porté le nombre de demandes à traiter à 498, soit une de plus que l'année dernière.

Quarante-trois (43) demandes en suspens de la période visée ont été reportées à l'exercice 2011-2012.

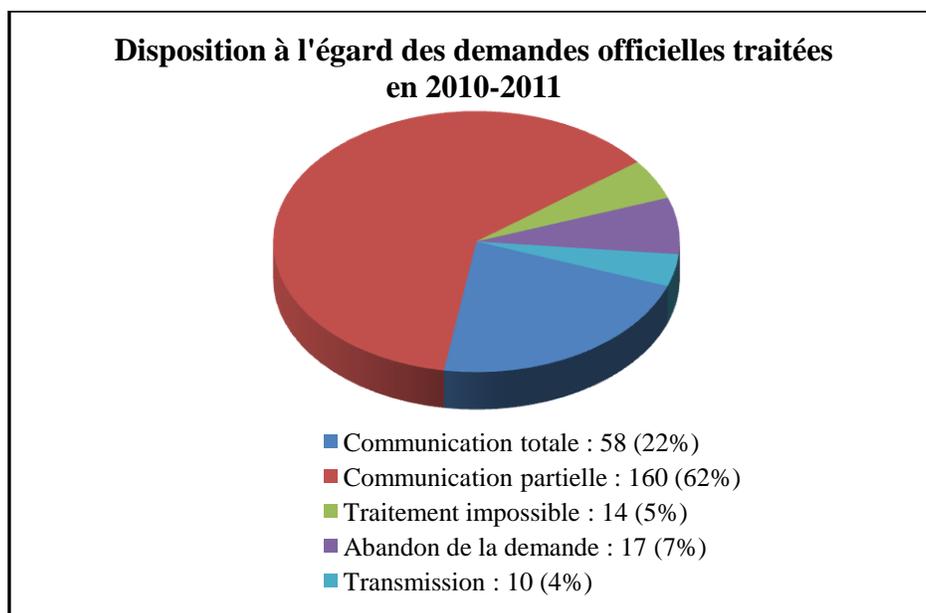


## II DISPOSITION À L'ÉGARD DES DEMANDES TRAITÉES

### Demandes officielles

Au total, 259 demandes officielles ayant nécessité des mesures ont été traitées au cours de la période.

La répartition des 259 demandes traitées en 2010-2011 est la suivante :



Les demandes qui, en l'absence de documents, ne pouvaient être traitées ont été enregistrées dans la catégorie « traitement impossible ».

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

<b>Période</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>% d'écart entre 2010-2011 et 2009-2010</b>
<b>Pages examinées</b>	58 816	84 146	102 427	22 %
<b>Pages communiquées</b>	49 827	65 266	88 823	36 %
<b>Pages non communiquées</b>	8 989	18 880	13 604	-28 %

Au cours du présent exercice, 259 demandes officielles ont été traitées, comparativement à 174 durant l'exercice 2009-2010, ce qui représente une augmentation de 49 p. 100 du nombre de demandes traitées, comme on peut le constater dans le tableau ci-dessus, une augmentation de 22 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.

<b>Période</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>% d'écart entre 2010-2011 et 2009-2010</b>
<b>Pages examinées</b>	103 278	81 395	95 404	17 %
<b>Pages communiquées</b>	65078	44 827	55 223	23 %
<b>Pages non communiquées</b>	38 200	36 568	40 181	10 %

Quatre cent cinquante-cinq (455) demandes non officielles ont été traitées au cours du présent exercice, comparativement à 422 demandes ayant été traitées au cours de l'exercice 2009-2010, ce qui représente une augmentation de 6 p. 100 du nombre de demandes non officielles traitées.

Le pourcentage de pages non communiquées dans le cadre de demandes officielles est moins élevé que celui ayant trait aux demandes non officielles. Cette observation reflète bien la nature des demandes non officielles, qui ont tendance à viser des documents précis comportant moins de pages à examiner. Les demandes officielles, quant à elles, visent souvent le dossier complet, ce qui augmente la probabilité que des pages contiendront des renseignements sur des tiers.

La tendance de la charge de travail de l'unité semble passer des demandes non officielles aux demandes officielles. (Voir la section I du présent rapport – Demandes reçues en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*). Ce changement exerce sur le personnel une importante contrainte quant à l'observation du délai de 30 jours lorsqu'il traite une très grande

quantité de dossiers. Cette situation est aussi liée au changement de la clientèle d'ACC qui compte moins d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre et plus de membres et vétérans des FC, en plus des membres de la GRC, ainsi qu'aux nouveaux programmes et services offerts en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants. On a remarqué que la nouvelle clientèle présentait des demandes de renseignements plus précises concernant les décisions d'ACC et qu'elle était bien informée de son droit d'accès à cette information.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne prévoit aucun délai de traitement pour les demandes non officielles; cela dit, 311 demandes non officielles de 455 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.

Anciens Combattants Canada a invoqué 170 exceptions en vertu des articles 22, 26, 27 et 28. Il s'agit d'une augmentation de 36 p. 100 par rapport à l'exercice 2009-2010. L'article 26, qui est utilisé pour protéger les renseignements concernant un autre individu, a été invoqué le plus fréquemment.

Il importe de noter que, à des fins statistiques, les pages pour lesquelles des exceptions s'appliquent à un même cas, et ce à plusieurs reprises, ne sont comptées qu'une seule fois par cas.

<b>Exceptions invoquées en 2010-2011</b>	<b>Cas</b>
Alinéa 22(1)b) (Application de la loi et enquêtes)	1
Article 26 (Renseignements concernant un autre individu)	162
Article 27 (Secret professionnel des avocats)	5
Article 28 (Dossiers médicaux)	2
<b>Total des exceptions invoquées</b>	<b>170</b>

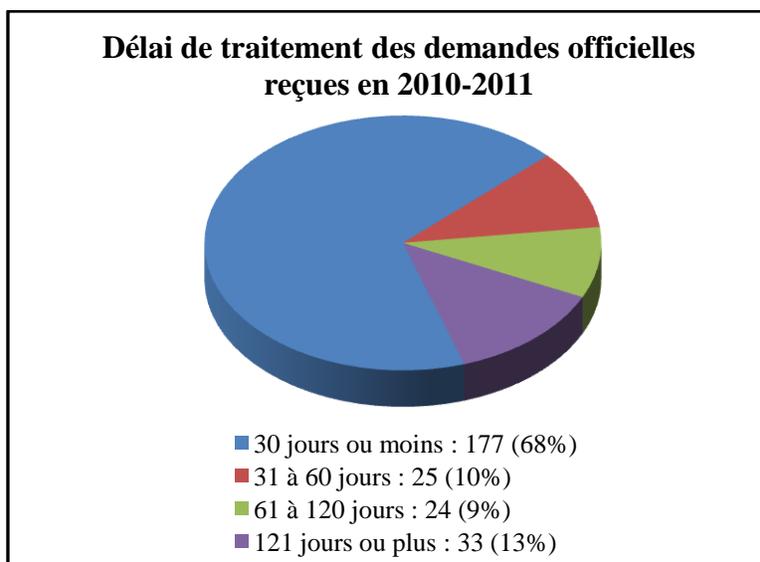
À noter également que le pourcentage élevé de « communication partielle » en réponse à une demande est attribuable au fait que les dossiers des anciens combattants contiennent un nombre important de renseignements sur des tiers.

### IV EXCLUSIONS CITÉES

En vertu des articles 69 et 70, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne s'applique pas aux documents publiés ou mises en vente dans le public, aux documents déposés à Bibliothèque et Archives du Canada ou aux renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada. Il n'y a aucun cas d'exclusion à signaler pour la période visée.

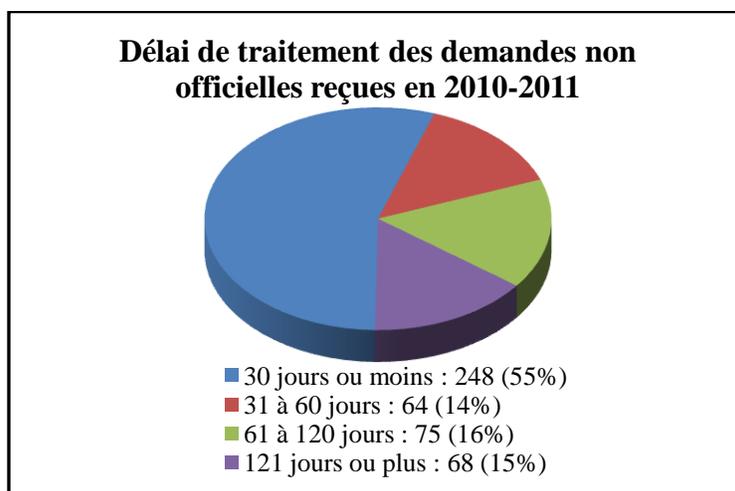
## V DÉLAI DE TRAITEMENT

### Demandes officielles



Pendant la période visée (2010-2011), ACC a traité 177 demandes officielles dans un délai de 30 jours ou moins et a reçu une prorogation pour 4 demandes, ce qui représente un total de 181 demandes (soit 70 p. 100) qui ont été traitées avec succès dans les délais prescrits par la Loi. En outre, 25 demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours, 24 dans un délai de 61 à 120 jours et 33 demandes nécessitant davantage de temps ou d'effort a été traitée dans un délai de 121 jours ou plus.

### Demandes non officielles



Pendant la période visée (2010-2011), ACC a traité 248 demandes non officielles dans un délai de 30 jours ou moins, 64 demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours, 75 demandes

ont été traitées dans un délai de 61 à 120 jours et 68 demandes nécessitant 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 de communication de renseignements personnels en temps opportun, tout en tenant compte des exigences prévues par la Loi pour le traitement des demandes officielles. Au total, 311 demandes non officielles ayant nécessité des mesures ont été traitées dans un délai de 60 jours.

## **VI PROROGATIONS DES DÉLAIS**

Durant la période visée, sept (7) demandes ont été prorogées, dont cinq (5) pour entrave au fonctionnement d'une institution et deux (2) en raison de la nécessité de consulter d'autres institutions.

## **VII TRADUCTIONS**

Pendant la période visée (2010-2011), une demande de communication de renseignements personnels a nécessité des services de traduction.

## **VII MÉTHODE DE CONSULTATION**

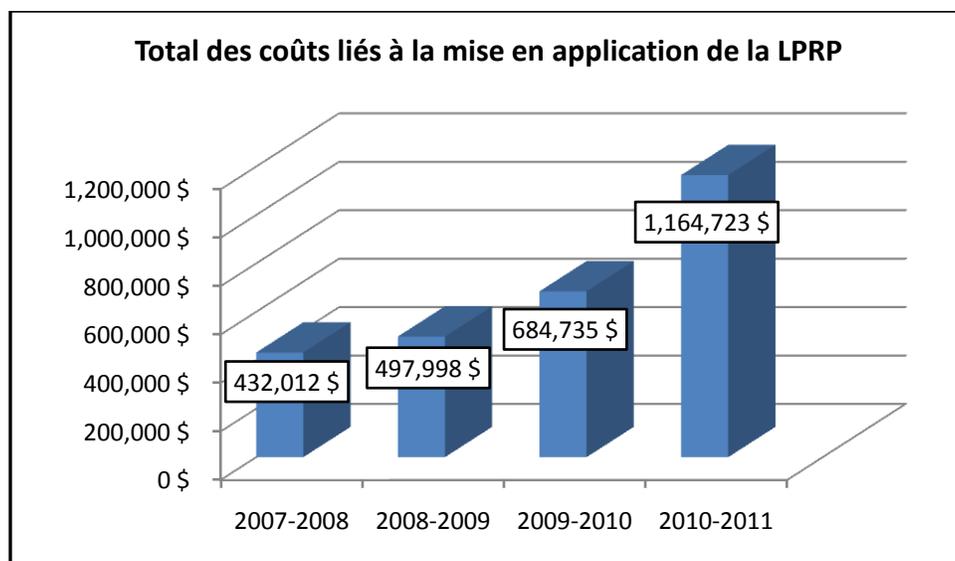
Il existe trois méthodes de consultation des renseignements au moyen desquelles les requérants peuvent obtenir les renseignements qu'ils ont demandés. Les requérants peuvent recevoir des copies des documents visés, examiner ces documents au cours d'un rendez-vous fixé ou examiner et copier ces renseignements. Sur les 259 demandes officielles traitées, les requérants ont reçu des copies des documents demandés, en totalité ou en partie, dans 218 cas. Des 41 demandes restantes, 17 ont été abandonnées par le requérant, 10 ont été transmises à une autre institution et 14 n'ont pu être traitées en raison de l'absence de documents.

## **IX CORRECTIONS ET MENTIONS**

Toute personne qui estime que ses renseignements personnels sont erronés ou incomplets a le droit de demander qu'ils soient corrigés et que mention de cette correction soit faite. Au cours de la période visée (2010-2011), personne n'a présenté une demande de correction de ses renseignements personnels.

## **X COÛTS**

Pendant la période visée, Anciens Combattants Canada a affecté 1 164 723\$ à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, dont 1 130 058 \$ étaient associés aux salaires, ce qui équivaut à une utilisation de 13,71 années-personnes. Les autres frais d'administration, soit les frais de fonctionnement et d'entretien, se sont élevés à 34 655 \$.



Le total des coûts liés à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* s'est accru de 58 p. 100 depuis la dernière période visée, et de 151 p. 100 au cours des quatre exercices précédents. Les demandes sont de plus en plus complexes et elles nécessitent des documents détaillés et occasionnent une activité de traitement accrue.

Afin de faire face à une telle augmentation, le DGSI a affecté davantage de ressources au Bureau du coordonnateur de l'AIPRP. La tendance quadriennale des activités liées à la protection des renseignements personnels est résumée dans le tableau présenté à l'Annexe 2.

**6. DESCRIPTION DES MODIFICATIONS IMPORTANTES MISES EN ŒUVRE**

**Ministère**

Tout au long de l'exercice 2010-2011, ACC a entrepris l'examen et 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 et 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<sup>er</sup> 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.

## 7. FORMATION ET SENSIBILISATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### **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. (SAME PARAGRAPH AS BELOW) 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 visant à 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, laDSGI 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. PLAINTES ET ENQUÊTES**

En 2010-2011, le Commissariat à la protection de la vie privée a reçu neuf (9) plaintes contre ACC, et deux (2) plaintes étaient reportées de l'exercice 2009-2010, pour un total de onze (11) plaintes nécessitant des mesures. Quatre (4) plaintes ont fait l'objet d'une décision et sept (7) plaintes ont été reportées à l'exercice 2011-2012.

Des quatre (4) plaintes ayant fait l'objet d'une décision, deux (2) plaintes ont été abandonnées, une (1) plainte était fondée et a été réglée et une (1) plainte a été réglée.

Voici en quoi consistaient les plaintes formulées :

- Quatre personnes se sont plaintes du fait qu'ACC avait enfreint les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* portant sur l'usage et la communication de renseignements personnels – deux plaintes ont été abandonnées, une plainte était fondée et a été réglée, et une plainte a été réglée.

## **10. ÉVALUATION DES FACTEURS RÉLATIFS À LA VIE PRIVÉE (EFVP)**

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

En 2010-2011, ACC a entrepris trois (3) EFVP d'initiatives différentes dont la mise en oeuvre est prévue pour le prochain exercice. En date du 31 mars 2011, ces évaluations en étaient à diverses étapes de réalisation ou d'approbation.

Suivant une nouvelle Infrastructure de protection des renseignements personnels, en mars 2011, un nouveau mode de gouvernance des EFVP a été mis en place. Ainsi, toutes les évaluations, y compris celles susmentionnées, devront être approuvées par le chef de la protection des renseignements personnels d'ACC et le Comité directeur de la protection des renseignements

personnels. Une surveillance sera assurée pour que toutes les stratégies de gestion des risques soient mises en place de façon appropriée et promptement. De plus, une nouvelle politique et de nouvelles procédures d'EFVP ont été mises en oeuvre, afin que les directives et les recommandations soient claires quant aux exigences d'une évaluation en bonne et due forme.

### **EFVP concourant à l'amélioration de « Mon compte à ACC »**

« Mon compte à ACC » désigne une page du site Internet d'ACC mise à la disposition des clients et qui donne accès à certains renseignements sur les prestations et les services offerts par ACC et, dans certains cas, au formulaire de demande de communication de renseignements ou de documents. Le Secteur de la prestation des services d'ACC s'est engagé à améliorer le service à la clientèle. Par conséquent, il a cerné les améliorations nécessaires à cette page et leur planification progresse. Parmi les changements préconisés lors de la dernière EFVP, mentionnons la possibilité pour les clients de mettre à jour leur adresse domiciliaire, postale ou temporaire, leur numéro de téléphone et leur adresse de courrier électronique et d'envoyer une demande de renseignements à ACC par une voie de communication protégée et de recevoir la réponse.

### **Initiative de numérisation des documents médicaux relatifs au service**

On a déterminé les diverses technologies disponibles pour aider le Secteur de la prestation des services à remplir son engagement de moderniser et d'améliorer le service à la clientèle, les partenariats et les débouchés. À l'aide de la technologie moderne de numérisation, le centre de numérisation de Matane (Québec) de Travaux publics et Services gouvernementaux donnera une forme électronique aux documents médicaux relatifs au service. Les employés d'ACC pourront dès lors consulter directement les dossiers, peu importe où ils se trouvent, et commencer à traiter les demandes de prestation et de services des clients.

Étant donné que ces deux initiatives demandent un changement important au mode de communication avec les clients ou à leur sujet, et au mode de traitement de l'information, ACC a décidé d'effectuer une EFVP pour chacune.

### **Système de surveillance des résultats signalés par les clients**

Le Comité de vérification et d'évaluation d'ACC a chargé le Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC de concevoir un système de surveillance des résultats signalés par les clients, afin de mieux évaluer les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel. Étant donné que ce système est nouveau et que les activités liées à la santé mentale dont ACC assure la surveillance feront l'objet d'une collecte de données, il est évident que c'est là l'occasion et l'incitatif d'effectuer une EFRVP pour mettre en lumière tout risque associé à cette initiative.

Les EFVP menées en rapport avec les initiatives susmentionnées ont permis de cerner un certain nombre de risques sur la base des dix principes de protection des renseignements personnels. Pour chaque initiative, un plan de gestion des risques a été défini et la mise en oeuvre des plans est en cours, même si les documents d'appui n'ont pas encore reçu une approbation finale. Les risques seront ainsi réduits le plus rapidement possible et le plus efficacement possible.

Les résumés des EFVP pourront être consultés sur le site Web d'ACC :

<http://www.veterans.gc.ca/eng/sub.cfm?source=department/reports/pia>

une fois les EFVP approuvées dans leur version finale selon le processus de gouvernance des EFVP d'ACC.

#### **11. DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DE L'ALINÉA 8(2)m)**

Aucune divulgation de renseignements personnels a été faite conformément au sous-alinéa 8(2)m(i) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période visée. Le sous-alinéa 8(2)m(i) permet la communication à toute autre fin dans les cas où, de l'avis du responsable de l'institution, des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée.

#### **12. DIVULGATIONS FAITES EN VERTU DU PARAGRAPHE 8(2)**

Au cours de la période visée, ACC a fait 24 divulgations en vertu de divers alinéas du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

<b>Divulgations</b>	<b>Cas</b>
Alinéa 8(2)b) (Conformément aux lois fédérales)	2
Alinéa 8(2)c) (Communication exigée par <i>subpoena</i> , mandat ou ordonnance)	9
Alinéa 8(2)d) (Communication au procureur général du Canada)	4
Alinéa 8(2)e) (Communication à un organisme d'enquête)	2
Alinéa 8(2)f) (Communication aux termes d'accords conclus entre le gouvernement du Canada et le gouvernement d'une province)	5
Alinéa 8(2)l) (Communication à une institution fédérale en vue de recouvrer une créance due à Sa Majesté)	2
<b>Nombre total de divulgations</b>	<b>24</b>

Les divulgations ont augmenté de 54 p. 100 par rapport au dernier exercice.

#### **13. APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX**

ACC n'a aucun appel devant les tribunaux à signaler pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011.

## **Annexes**

# Annexe 1 – Rapport statistique concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP)



Government of Canada / Gouvernement du Canada

## REPORT ON THE PRIVACY ACT

### RAPPORT CONCERNANT LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Institution Veterans Affairs Canada / Anciens Combattants Canada	Reporting period/Période visée par le rapport 2010-04-01 to/à 2011-03-31
---	---

<b>I Request under the Privacy Act/ Demand en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels</b>	
Received during reporting period/ Reçues pendant la période visée par le rapport	340
Outstanding from previous period/ En suspens depuis la période antérieure	15
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>
Completed during reporting period/ Traitées pendant la période visées par le rapport	259
Carried forward/ Reportées	96

<b>II Disposition of request completed/ Disposition à l'égard des demandes traitées</b>	
1. All disclosed/ Communication totale	58
2. Disclosed in part/ Communication partielle	160
3. Nothing disclosed (excluded)/ Aucune communication (exclusion)	0
4. Nothing disclosed (exempt)/ Aucune communication (exemption)	0
5. Unable to process/ Traitement impossible	14
6. Abandoned by applicant/ Abandon de la demande	17
7. Transferred/ Transmission	10
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>

<b>III Exemptions invoked/ Exceptions invoquées</b>	
S. Art. 18(2)	0
S. Art. 19(1) (a)	0
(b)	0
(c)	0
(d)	0
S. Art. 20	0
S. Art. 21	0
S. Art. 22(1) (a)	0
(b)	0
(c)	1
S. Art. 22(2)	0
S. Art. 23 (a)	0
(b)	0
S. Art. 24	0
S. Art. 25	0
S. Art. 26	162
S. Art. 27	5
S. Art. 28	2

<b>IV Exclusions cited/ Exclusions citées</b>	
S. Art. 69(1) (a)	0
(b)	0
S. Art. 70(1) (a)	0
(b)	0
(c)	0
(d)	0
(e)	0
(f)	0

<b>V Completion time/ Délai de traitement</b>	
30 days or under/ 30 jours ou moins	177
31 to 60 days/ De 31 à 60 jours	25
61 to 120 days/ De 61 à 120 jours	24
121 days or over/ 121 jours ou plus	33

<b>VI Extensions/ Prorogations des délais</b>		
	30 days or under/ 30 jours ou moins	31 days or over/ 31 jours ou plus
Interference with operations/ Interruption des opérations	5	0
<b>Consultation</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Translation/ Traduction	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

<b>VII Translations/ Traductions</b>		
Translations requested/ Traductions demandées		1
Translations prepared/ Traductions préparées	English to French/ De l'anglais au français	1
	French to English/ Du français à l'anglais	0

<b>VIII Method of access/ Méthode de consultation</b>	
Copies given/ Copies de l'original	218
Examination/ Examen de l'original	0
Copies and examination/ Copies et examen	0

<b>IX Corrections and notations/ Corrections et mention</b>	
Corrections requested/ Corrections demandés	0
Corrections made/ Corrections effectuées	0
Notation attached/ Mention annexée	0

<b>IX Costs/ Coûts</b>	
Financial (all reasons)/ Financiers (raisons)	
Salary/ Traitement	\$ 1,130,058.00
Administration (O and M)/ Administration (fonctionnement et maintien)	\$ 34,665.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,164,723.00</b>
Person year utilization (all reasons)/ Années-personnes utilisées (raisons)	
Person year (decimal format)/ Années-personnes (nombre décimal)	13.71

TBS/SCT 350-63 (Rev. 1999-03)

## Annexe 2 – Analyse statistique quadriennale

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	% d'écart entre 2010-2011 et 2009-2010
<b>Demandes</b>	107	141	172	340	98 %
<b>Demandes reportées de l'exercice précédent</b>	9	5	17	15	- 12%
<b>Total des demandes</b>	116	146	189	355	88 %
<b>Demandes traitées</b>	111	129	174	259	49 %
<b>Demandes reportées à l'exercice suivant</b>	5	17	15	96	540 %
<b>Traitées dans un délai de 30 jours ou moins</b>	94	118	154	177	15 %
<b>Traitées dans un délai de 31 jours ou plus</b>	17	10	20	82	310 %
<b>Exceptions invoquées</b>	80	81	125	170	36 %
<b>Prorogations des délais</b>	1	2	10	7	- 30 %
<b>Total des coûts liés à la mise en application de la LPRP</b>	432 010 \$	497 998 \$	684 735 \$	1 164 723 \$	70 %
<b>Salaires (traitement)</b>	417 655 \$	466 780 \$	659 390 \$	1 130 058 \$	71 %
<b>ETP</b>	7,74	8,70	10,14	13,71	35 %
<b>Coûts d'administration (fonctionnement et entretien)</b>	14 355 \$	31 220 \$	25 345 \$	34 665 \$	37 %
<b>Divulgations</b>	59	18	52	24	- 54 %
<b>Demandes non officielles reçues</b>	474	595	497	498	0%
<b>Demandes non officielles traitées</b>	Non signalé	534	422	455	8%
<b>Plaintes reçues</b>	0	5	3	9	200 %
<b>Plaintes réglées</b>	1	4	5	4	- 20 %
<b>EFVP menées à bien</b>	7	1	6	3	- 50%
<b>Traduction</b>	0	0	1	1	0 %

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