



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Rapport annuel sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

2012-2013



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

Canada

Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Préparation et dépôt du rapport annuel	4
3.	Mandat d’Anciens Combattants Canada	4
4.	Mandat du Bureau de l’ombudsman des vétérans	7
5.	Organisation	8
I	Bureau de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels d’Anciens Combattants Canada	8
II	Unité de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l’ombudsman des vétérans	10
6.	Ordonnances de délégation de pouvoirs	11
7.	Interprétation du rapport statistique concernant la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	11
I	Demandes officielles en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	12
II	Répartition des demandes traitées.....	13
III	Exceptions citées.....	14
IV	Exclusions citées.....	15
V	Délais d’exécution	15
VI	Prorogations.....	16
VII	Traduction	16
VIII	Méthode de consultation des renseignements	16
IX	Corrections et mentions	17
X	Coûts	17
8.	Autres fonctions de l’AIPRP	18
I	Anciens Combattants Canada	18
II	Bureau de l’ombudsman des vétérans	19
9.	Consultations	19
I	Anciens Combattants Canada	19
II	Bureau de l’ombudsman des vétérans	19
10.	Formation et sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels.....	19

I	Anciens Combattants Canada	19
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	23
11.	Politiques, lignes directrices et procédures	23
I	Anciens Combattants Canada	23
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	23
12.	Plaintes et enquêtes	24
I	Anciens Combattants Canada	24
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	24
13.	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)	24
I	Anciens Combattants Canada	24
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	28
14.	Divulgations faites en vertu de l'alinéa 8(2)m)	29
I	Anciens Combattants Canada	29
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	29
15.	Appels devant les tribunaux	29
I	Anciens Combattants Canada	29
II	Bureau de l'ombudsman des vétérans	29
16.	Renforcement de la gestion de la protection des renseignements personnels à Anciens Combattants Canada	29
Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et Règlement sur la protection des renseignements personnels.....		32
Annexe 2 : Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> (ACC et BOV)		35
Annexe 3 : Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> (BOV)		42
Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)		49

1. Introduction

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

Anciens Combattants Canada (ACC) prend très au sérieux la responsabilité qui lui est dévolue de protéger les renseignements personnels et les droits de tous les vétérans et membres de leurs familles.

Version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels

En mai 2012, le Ministère a lancé la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels dans la foulée des efforts continus déployés pour renforcer le cadre de protection des renseignements personnels. Prenant appui sur la réussite du plan initial en 10 points annoncé en octobre 2010, les nouvelles mesures prévues dans la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels prévoient :

- de la formation ciblée sur les principes régissant la protection des renseignements personnels;
- la simplification des formulaires de consentement;
- la surveillance de la conformité des nouvelles initiatives avec les exigences en matière de protection des renseignements personnels;
- la surveillance et l'évaluation des transactions comportant des renseignements personnels.

Les éléments clés de la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels ont été entièrement mis en œuvre en octobre 2012. Le Ministère reconnaît que la mise en place et le maintien d'une culture solide en matière de protection des renseignements personnels nécessitent une vigilance constante. ACC s'efforce d'appliquer les normes les plus élevées en matière de protection des renseignements personnels afin que tous les vétérans soient assurés que leurs renseignements personnels sont protégés et que leurs droits sont entièrement respectés.

Le maintien constant et la surveillance continue de la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels donnent aux vétérans une assurance supplémentaire que le Ministère est déterminé à assurer la protection de leurs renseignements personnels.

Rapport de vérification 2012 du Commissariat à la protection de la vie privée

Le 4 octobre 2012, le Commissariat à la protection de la vie privée a rendu public un rapport de vérification sur les pratiques du Ministère en matière de protection des renseignements personnels. Le projet de vérification s'est révélé positif dans l'ensemble. Comme il est indiqué à la page 5 du rapport :

« Anciens Combattants Canada a clairement démontré que le respect de la vie privée est au cœur de ses préoccupations. Grâce à l'engagement de sa haute direction et à l'instauration de structures et de mécanismes de contrôle, le Ministère est bien placé pour passer d'une approche réactive aux situations touchant la protection de la vie privée à une approche proactive. »

Le rapport faisait ressortir un certain nombre de questions qui, si elles étaient corrigées, pouvaient rendre plus prolifiques les efforts déjà importants que déploie le Ministère en matière de protection des renseignements personnels. Le Ministère met en œuvre toutes les recommandations du Commissariat à la protection de la vie privée, tout en continuant de prendre les mesures garantissant que ses pratiques respectent les normes les plus élevées. À la fin de l'exercice 2012–2013, le Ministère avait donné suite à plus de la moitié des recommandations issues de la vérification. Le reste du travail sera achevé d'ici mai 2013.

Le présent rapport annuel sur la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* présente la façon dont ACC et le BOV se sont acquittés de leurs responsabilités, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pendant l'année financière allant du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

2. Préparation et dépôt du rapport annuel

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

3. Mandat d'Anciens Combattants Canada

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'exprimer toute la gratitude du Canada envers les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'ACC est défini dans la [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#), en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir

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

En vertu d'un décret en conseil, il incombe à ACC de préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Responsabilités

Pour réaliser son mandat, ACC offre des services et des avantages qui répondent aux besoins des vétérans, de leurs familles et d'autres personnes.

Les trois principaux rôles d'ACC sont les suivants :

Fournir des prestations d'invalidité et du soutien financier – ACC administre des programmes qui compensent la douleur et la souffrance résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre un soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière touchent la capacité d'une personne de gagner sa vie.

Contribuer financièrement aux soins de santé et aux services de réinsertion – ACC travaille avec les autres ordres de gouvernements (fédéral, provincial et territorial) pour offrir l'accès à des programmes de santé qui visent à améliorer le mieux-être des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie et à assurer des soins continus. Le Ministère vient aussi en aide aux vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et à leurs familles, pour faciliter leur transition à la vie civile.

Catalyser les activités commémoratives nationales et internationales – Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et fait valoir l'importance de ces efforts dans le contexte canadien actuel. Anciens Combattants Canada contribue au souvenir des contributions des morts de guerre et, des vétérans du Canada, par le biais de son programme Le Canada se souvient. De plus, il assure l'entretien et la préservation de 14 monuments commémoratifs en Europe.

Ce que fait Anciens Combattants Canada

Les membres du Parlement et la population canadienne croient fermement que le Canada doit appuyer les hommes et les femmes qui mettent leur vie en péril pour défendre notre pays et ses valeurs. C'est ainsi qu'Anciens Combattants Canada fournit des services à bien au-delà de 200 000 citoyens et citoyennes, à savoir : des vétérans, des hommes et des femmes qui portent l'uniforme des Forces armées canadiennes, leurs familles et d'autres personnes. Les programmes financiers et sociaux du Ministère comprennent : des prestations d'invalidité, des allocations, des services de représentation et de conseils juridiques sur la pension, des soins médicaux et des activités de commémoration. Ces programmes visent à reconnaître les sacrifices consentis par les vétérans en temps de guerre et de conflit, et à offrir une compensation pour les torts qu'ils ont subis, tels que des troubles physiques et affectifs ou des pertes financières. ACC offre également des services sociaux et des soins de santé novateurs, ainsi que des services d'aide juridique.

Le Ministère sert une clientèle très diversifiée, qui témoigne de l'ampleur des contributions du Canada à la paix dans le monde. La mission d'ACC est de veiller à ce que ses services et avantages répondent bien aux besoins des vétérans et des familles qu'il sert. La commémoration est aussi un objectif que poursuit le Ministère pour reconnaître les services qu'ont rendus les vétérans au Canada, et graver dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices des vétérans. Les Canadiens à qui nous offrons des services sont les suivants :

Vétérans

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

Autres Canadiens

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

Par ailleurs, le Programme Le Canada se souvient veille à ce que la mémoire des vétérans et de ceux qui sont morts pendant le service soit honorée et voit à préserver le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices. Les activités du Programme Le Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : Les Canadiens sont informés au sujet de leurs efforts; les vétérans sont reconnus publiquement pour leur service; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; les monuments érigés à leur mémoire seront

préservés pour toujours; et les vétérans admissibles ont droit à des funérailles et à une inhumation en toute dignité. En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices des vétérans et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays.

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 aux vétérans et à d'autres Canadiens.

4. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans

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

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

- d'examiner et de traiter les plaintes des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC, ainsi que de leurs représentants, résultant de l'application des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants*;
- de cerner et d'examiner tout problème nouveau ou d'ordre systémique concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom qui a une incidence négative sur les anciens combattants, les vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC;
- d'examiner et de traiter les plaintes des anciens combattants, des vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC, ainsi que de leurs représentants, concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions 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 des anciens combattants (révision et appel);
- d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- de favoriser pour les intervenants l'accès aux programmes et aux services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

5. Organisation

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

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

Le Ministère prend très au sérieux la responsabilité qui lui est dévolue de protéger les renseignements personnels et les droits de tous les anciens combattants, vétérans et membres de leur famille, et de toute autre personne qui reçoit ses services. Le bureau de l'AIPRP a collaboré avec des fonctionnaires du Ministère afin de renforcer le plan d'action en 10 points actuel et d'élaborer la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels. Ce plan mise sur les progrès considérables qu'a réalisés le Ministère en matière de protection des renseignements personnels des vétérans et de leur famille.

Les nouvelles mesures prévues dans la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels prévoient :

- de la formation ciblée sur les principes régissant la protection des renseignements personnels;
- la simplification des formulaires de consentement;
- la surveillance de la conformité des nouvelles initiatives avec les exigences en matière de protection des renseignements personnels;
- la surveillance et l'évaluation des transactions comportant des renseignements personnels.

La prochaine phase du Plan d'action prend appui sur les réalisations à ce jour et donne aux vétérans des garanties supplémentaires à l'égard de la protection de leurs renseignements personnels.

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

- Traiter les demandes de renseignements présentées au Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;

- Élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices pour appuyer la législation relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels;
- Favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du Ministère de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités;
- S'assurer que le Ministère se conforme à ces deux lois ainsi qu'aux exigences des organismes centraux;
- Préparer des rapports annuels au Parlement et d'autres rapports réglementaires pour le compte du Ministère et du BOV;
- Coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au sein du Ministère et fournir des orientations à cet égard aux secteurs de programme;
- Coordonner le règlement des plaintes à l'encontre d'ACC déposées devant la commissaire à l'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant la commissaire à la protection de la vie privée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Assurer la gestion centralisée des atteintes à la vie privée au sein du Ministère et du BOV;
- Fournir des conseils et des orientations au personnel d'ACC au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- Fournir soutien et recommandations au responsable de la protection de la vie privée du Ministère et au Comité sur la protection des renseignements personnels;
- Aider le Ministère à respecter ses engagements au chapitre de l'ouverture et de la transparence, grâce à une approche proactive en matière de communication des renseignements et à la communication des renseignements par des mécanismes informels.

Le traitement des demandes d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels est centralisé au bureau de l'AIPRP à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Ce bureau compte deux unités : une équipe des opérations et une équipe des politiques en matière de protection des renseignements personnels. Au total, 26 équivalents temps plein (ETP) ont été mobilisés en 2012–2013 pour traiter les demandes d'AIPRP et fournir soutien et conseils au Ministère en matière de politique d'AIPRP.

Le bureau du coordonnateur de l'AIPRP appuie et maintient un réseau de 27 agents de liaison de l'AIPRP au sein de chaque direction générale et de chaque région importantes du Ministère, répartis de la façon suivante : 21 agents de liaison travaillent à l'Administration centrale de Charlottetown, et six travaillent dans les bureaux régionaux. Les agents de liaison sont responsables de récupérer de l'information auprès du bureau de première responsabilité (BPR) lorsqu'une demande est reçue. Ils sont également responsables de la détermination de l'information pouvant faire l'objet d'une exception en vertu des lois.

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

Le 24 avril 2012, le ministre des Anciens Combattants a délégué à l'ombudsman des vétérans, au directeur général, au conseiller juridique et au directeur des Services généraux et Opérations Charlottetown l'autorisation intégrale d'exercer ses pouvoirs et ses attributions à titre d'administrateur d'Anciens Combattants Canada, conformément aux dispositions de la Loi et des règlements afférents pour le BOV (voir annexe 1). Bien que la délégation des pouvoirs ait été conférée à quatre postes, l'ombudsman des vétérans a été désigné comme étant le cadre le plus élevé du BOV responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Le directeur des Services généraux et Opérations Charlottetown est chargé de la gestion opérationnelle des fonctions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au sein du BOV.

Pendant la période de référence 2012–2013, le BOV a créé une unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Cette unité a été établie dans le but de veiller à ce que les responsabilités du BOV relativement aux deux lois soient respectées. Le traitement des demandes est centralisé au sein de cette nouvelle unité composée du directeur des Services généraux et Opérations Charlottetown, du coordonnateur de l'AIPRP et d'un agent de liaison. Un conseiller juridique, épaulé dans ses fonctions par une ressource occasionnelle, est chargé de l'examen final de l'information et de la communication de celle-ci au demandeur. Ces quatre employés à temps plein et la ressource occasionnelle ont été affectés à temps partiel à l'application des deux lois pendant la période de référence 2012–2013.

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

- 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 à la législation, aux règlements et aux instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- Favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du BOV de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités;
- S'assurer que le BOV se conforme à ces deux lois ainsi qu'aux exigences des organismes centraux;
- Rédiger à l'intention du Ministère des documents d'information propres au BOV, à inclure dans les rapports annuels au Parlement et d'autres documents réglementaires, de même que du matériel dont pourraient avoir besoin les organismes centraux;
- Effectuer et coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée pour le BOV;

- Coordonner le règlement des plaintes à l'encontre du BOV déposées devant la commissaire à l'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant la commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Aider le BOV à respecter ses engagements en matière d'ouverture et de transparence grâce à la divulgation proactive de l'information et à la communication de l'information en ayant recours à des moyens informels;
- Appuyer le Ministère dans la gestion centralisée des atteintes à la vie privée à l'égard de toute atteinte à la vie privée au BOV.

Pour mettre en œuvre le nouveau protocole d'entente et la nouvelle ordonnance de délégation des pouvoirs, le BOV a établi une nouvelle structure de gouvernance d'AIPRP, défini les rôles et les responsabilités et élaboré des processus opérationnels pendant la période de référence 2012–2013.

6. Ordonnances de délégation de pouvoirs

Les responsabilités associées à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont déléguées aux fonctionnaires désignés du Ministère et du BOV par l'entremise de l'instrument de délégation signé par le ministre des Anciens Combattants.

Le 24 avril 2012, le ministre a signé de nouvelles ordonnances de délégation de pouvoirs pour la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les ordonnances de délégation de pouvoirs relativement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* étaient en vigueur pour l'exercice 2012–2013. (Voir l'annexe 1 ci-joint)

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

Le rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* présente les données globales sur l'application de celle-ci. Une synthèse des données du BOV et d'ACC sur les demandes réalisées entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013 est fournie dans le rapport statistique qui figure à l'annexe 2. Le rapport fait aussi état des demandes reçues et reportées pour la période visée.

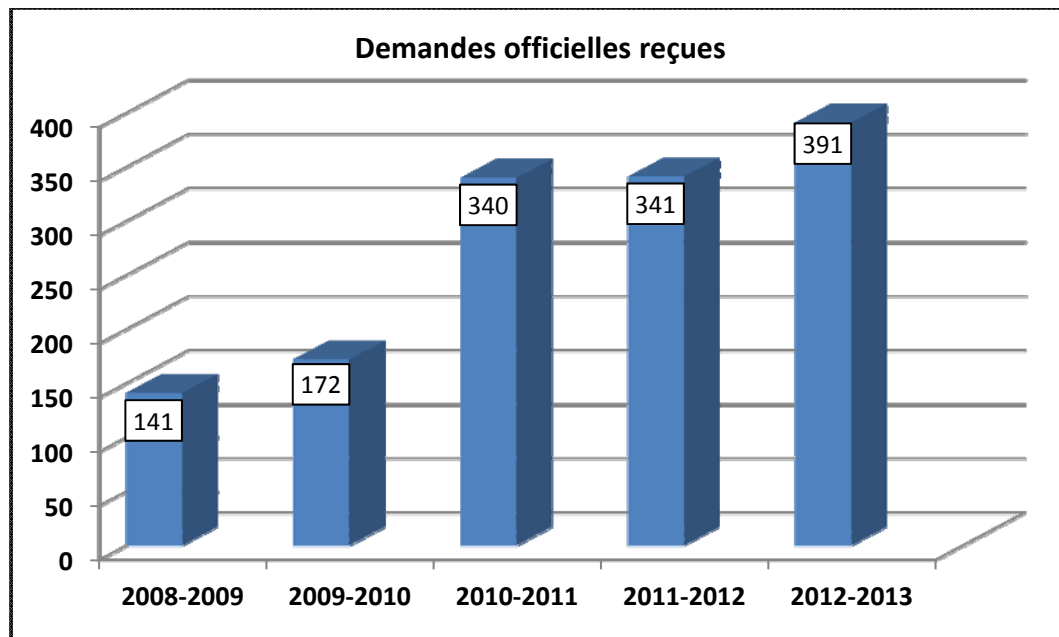
La section qui suit fournit des explications et des interprétations des données statistiques indiquées à l'annexe 2.

Remarque : En 2012–2013, la nouvelle ordonnance de délégation des pouvoirs (voir l'annexe 1) est entrée en vigueur et c'est à ce moment que le BOV a commencé à consigner toutes les données statistiques pour son organisation. Un rapport statistique renfermant les données ayant trait uniquement au BOV figure à l'annexe 3. Au cours de sa première année d'activités,

la nouvelle unité de l'AIPRP du BOV n'a reçu aucune demande officielle en matière de protection des renseignements personnels. On compte toutefois des dépenses engagées pour l'établissement de l'unité au sein du BOV et la réalisation d'une EFVP. Les demandes liées à la protection des renseignements personnels concernant le BOV qui ont été reçues et traitées en 2012–2013 en vertu de l'ancienne ordonnance de délégation des pouvoirs ont été consignées par ACC (comme par le passé). Cette information est fournie à l'annexe 2.

I Demandes officielles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Comme l'indique le prochain tableau, entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, le Ministère a reçu 391 demandes officielles d'information en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il s'agit d'une augmentation de 50 demandes (15%) par rapport aux 341 demandes reçues durant l'exercice de 2011–2012 et aux 340 reçues durant l'exercice de 2010–2011 (voir l'annexe 4 pour une comparaison établie sur cinq ans).



Le 1^{er} avril 2012, ACC comptait 173 demandes actives reportées de l'exercice précédent. Ces demandes, combinées aux 391 demandes reçues en 2012–2013, totalisaient 564 demandes nécessitant un suivi pendant l'exercice 2012–2013. Pendant la période visée, le Ministère a traité 272 demandes. À la fin d'exercice, 292 demandes officielles étaient en suspens et ont dû être reportées à l'exercice 2013–2014. D'après le nombre de demandes reportées, ACC continue de composer avec la pression de devoir traiter un grand volume de demandes reçues au cours des trois dernières années.

Lors de l'exercice 2012–2013, ACC a mis en œuvre la version 2 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et a mis davantage l'accent sur les activités d'AIPRP, comme la gestion de l'information, les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, la

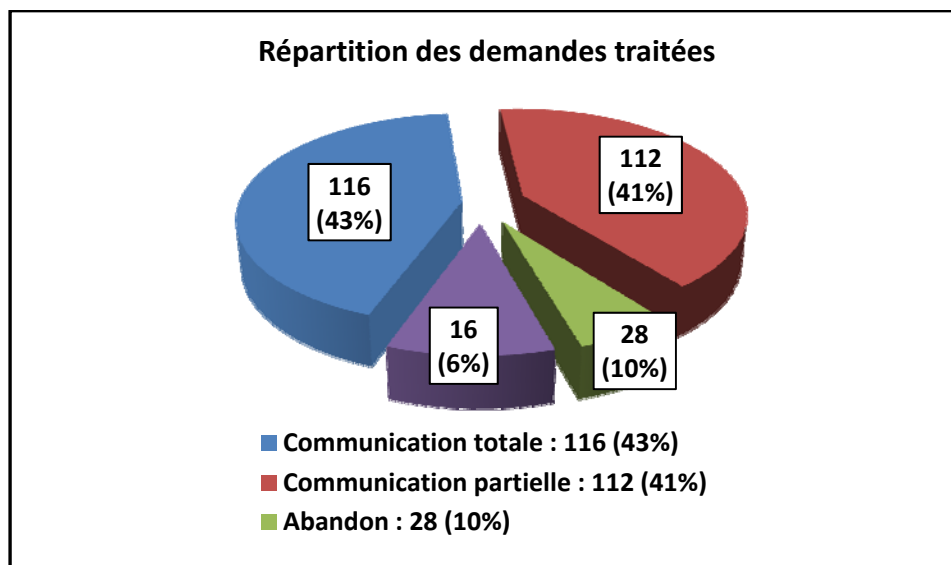
surveillance de la gestion et la sensibilisation et la formation. Le Ministère est résolu à protéger les renseignements personnels, ainsi que le droit d'accès à cette information et aux renseignements du gouvernement, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Pour donner suite à cet engagement, le Ministère a fait des investissements considérables dans l'AIPRP au cours de l'exercice 2012–2013 et augmenté le nombre de ressources de 50% (de 20 à 31) en janvier 2013. Grâce à cette capacité accrue, le Ministère sera bien placé pour traiter les demandes de renseignements et d'autres activités d'AIPRP au cours du prochain exercice financier.

II Répartition des demandes traitées

Au total, 272 demandes officielles ont été traitées durant l'exercice 2012–2013, comparativement aux 262 demandes en 2011–2012, ce qui représente une hausse de 4% du nombre de demandes traitées.

La répartition des 272 demandes traitées en 2012–2013 est illustrée dans le diagramme suivant :



III Exceptions citées

Bien que les Canadiens aient le droit d'accéder aux renseignements qui les concernent, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit des exceptions reconnaissant la nécessité d'assurer la confidentialité de certains renseignements. Le tableau qui suit donne des précisions sur le nombre de demandes en regard desquelles des exceptions particulières ont été invoquées.

Exceptions citées	2010–2011	2011–2012	2012–2013
Article 21 (Affaires internationales et Défense)	0	0	1
Sous-alinéa 22(1)a)(i) (Application de la loi et enquêtes)	0	1	1
Alinéa 22(1)b) (Application de la loi et enquêtes)	1	0	0
Article 26 (Renseignements concernant une autre personne)	162	154	103
Article 27 (Secret professionnel des avocats)	5	2	9
Article 28 (Dossiers médicaux)	2	0	2
Total des exceptions citées	170	157	116

Anciens Combattants Canada a invoqué 116 exceptions en vertu des articles 21, 22, 26, 27 et 28 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il s'agit d'une baisse de 41 exceptions (26%) par rapport au nombre d'exceptions enregistré durant l'exercice financier 2011–2012. L'article 26, qui est utilisé pour protéger les renseignements concernant une autre personne, a été invoqué le plus fréquemment. Bien que l'article 26 ait été l'exception la plus fréquemment appliquée en 2012–2013 (invoqué 103 fois), on observe qu'il n'a pas été utilisé aussi souvent par suite d'un changement apporté au bureau de l'AIPRP du Ministère. Ce changement fait en sorte que les renseignements personnels au sujet de la famille du demandeur (comme le nom de l'épouse/conjointe, le nom des enfants et les renseignements médicaux des enfants âgés de moins de 18 ans) sont maintenant communiqués plutôt que retranchés.

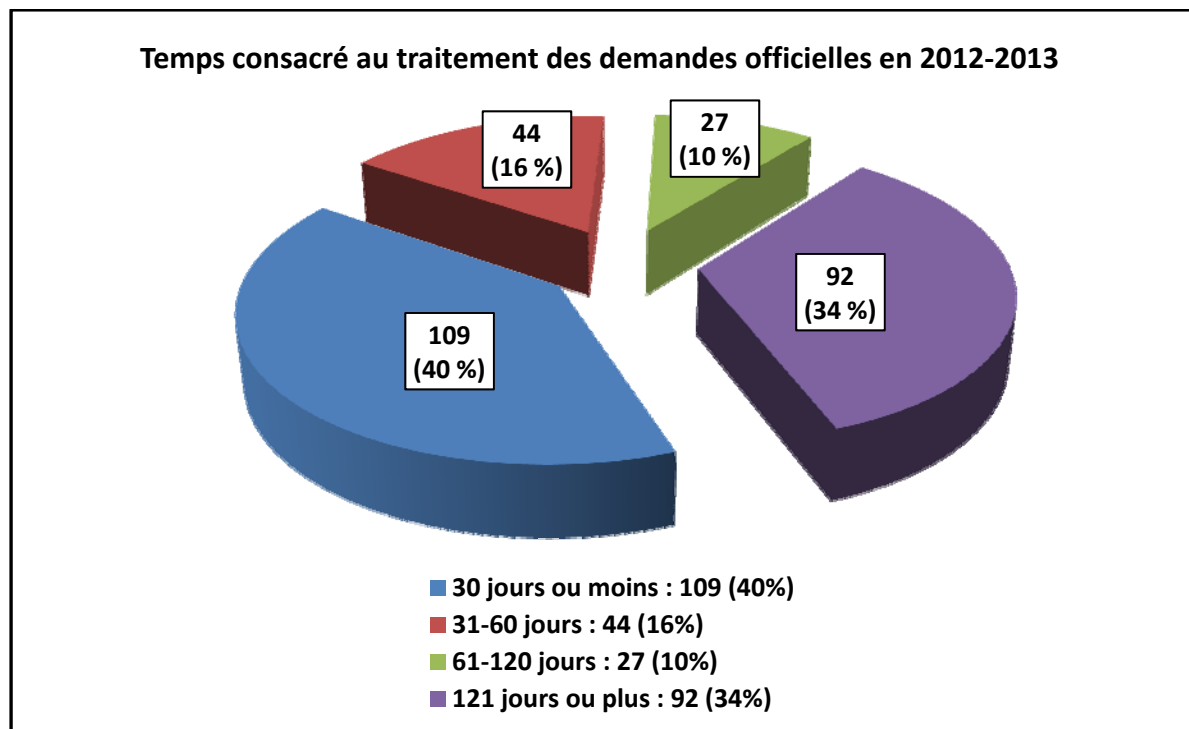
Pour les fins des statistiques indiquées dans le tableau ci-dessus, notons qu'une exception appliquée à plusieurs reprises à un dossier n'est comptée qu'une seule fois.

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 mis en vente publiquement, aux documents déposés à Bibliothèque et Archives du Canada ou aux renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada. Il n'y a aucun cas d'exclusion à signaler pour la période visée.

V Délais d'exécution

Au cours de l'exercice 2012–2013, ACC a traité 109 demandes officielles en 30 jours ou moins; 44 demandes ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours; 27 l'ont été dans un délai de 61 à 120 jours; et 92 demandes ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus. Au total, 140 demandes (51%) ont été traitées dans les délais prescrits, ce qui représente une augmentation de 31 demandes (9%) pour la période de référence 2011–2012.



Comme on l'indique à la section 2.6.1 du rapport statistique sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la charge de travail est considérée comme étant la principale raison invoquée pour justifier le non-respect des délais prescrits. Le Ministère est résolu à protéger les renseignements personnels. À cette fin, il a mis en œuvre la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et il a mis davantage l'accent sur les activités d'AIPRP, comme la gestion de l'information, les EFVP, la surveillance de la gestion et la sensibilisation et la formation.

Comme il a été mentionné précédemment dans ce document, le Ministère a donc remédié à cette situation en faisant des investissements considérables dans l'AIPRP pendant l'exercice 2012–2013, en augmentant le nombre de ressources de 50% (de 20 à 31) en janvier 2013. Grâce à cette capacité accrue, le Ministère sera bien placé pour composer avec l'augmentation du volume des demandes au cours du prochain exercice financier.

VI Prorogations

Durant la période visée, 62 demandes ont été prorogées. De celles-ci, sept ont été prorogées du fait que le traitement du dossier dans les délais originaux aurait injustement porté atteinte au fonctionnement du Ministère. Dans le cas des 55 autres demandes, les délais ont été causés par la nécessité de consulter d'autres institutions.

VII Traduction

Pendant la période visée, une demande de communication de renseignements personnels a nécessité des services de traduction. À titre de comparaison, pendant la période de 2011–2012, aucune demande de communication de renseignements personnels n'a nécessité des services de traduction, et une seule en 2010–2011.

VIII Méthode de consultation des renseignements

Il existe trois méthodes de consultation des renseignements au moyen desquelles les demandeurs peuvent obtenir les renseignements qu'ils ont demandés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les demandeurs peuvent recevoir des copies des documents visés, examiner ces documents au cours d'un rendez-vous fixé ou examiner et copier ces renseignements. Sur les 272 demandes officielles traitées, les demandeurs ont reçu des copies des documents demandés, en totalité ou en partie, dans 228 cas. Des 44 demandes restantes, certaines ont été abandonnées par le demandeur (28) et 16 n'ont pu être traitées en raison de l'absence de documents.

Mode d'accès	2010– 2011	2011– 2012	2012– 2013
Copies des documents (en entier ou en partie)	218	220	228
Abandon de la demande	17	13	28
Absence de document	14	9	16
Transmises à une autre institution	10	19	0
Aucune communication (exception ou exclusion)	0	1	0

IX Corrections et mentions

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, toute personne qui estime que ses renseignements personnels sont erronés ou incomplets a le droit de demander qu'ils soient corrigés et que mention de cette correction soit faite. Deux demandes de corrections ont été reçues pendant la période de référence 2012–2013; une correction a été refusée parce qu'elle n'était pas étayée des documents requis, et l'autre a été abandonnée par le demandeur.

X Coûts

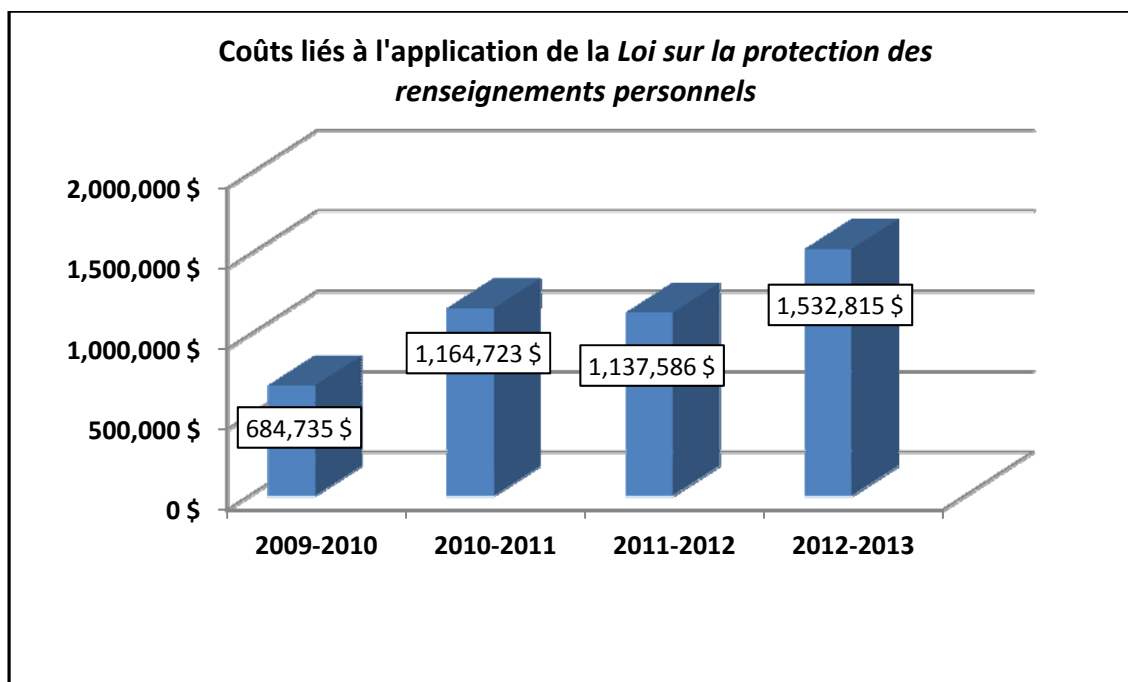
Pendant la période visée, les bureaux de l'AIPRP d'ACC et du BOV ont affecté ensemble 1 532 815 \$ à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, dont 1 269 552 \$ étaient associés aux salaires. Les coûts liés aux contrats d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée se chiffraient à 131 037 \$; d'autres coûts administratifs, comme la formation, les déplacements et les fournitures, s'élevaient à 132 226 \$.

Lors de l'exercice 2012–2013, ACC a mis en œuvre la version 2 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et a mis davantage l'accent sur les activités d'AIPRP, comme la gestion de l'information, les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, la surveillance de la gestion et la sensibilisation et la formation. Le Ministère est résolu à protéger les renseignements personnels, ainsi que le droit d'accès à cette information et aux renseignements du gouvernement, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Pour donner suite à cet engagement, le Ministère a fait des investissements considérables dans l'AIPRP au cours de l'exercice 2012–2013 et augmenté le nombre de ressources de 50% (de 20 à 31) en janvier 2013. Grâce à cette capacité accrue, le Ministère sera bien placé pour traiter les demandes de renseignements et d'autres activités d'AIPRP au cours du prochain exercice financier.

Bureau de l'ombudsman des vétérans

Pendant la période visée de 2012–2013, le BOV a affecté 87 828 \$ à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les coûts associés aux salaires se chiffraient à 54 522 \$. Deux ressources à temps plein et 0,5 ressource occasionnelle ont consacré environ 15% de leur temps aux activités liées à la protection des renseignements personnels. Le BOV a embauché un consultant externe pour réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au coût de 31 050 \$ et a engagé des dépenses pour d'autres biens et services (formation, déplacement et fournitures) s'élevant à 2 226 \$ pour la période de référence 2012–2013. Les coûts pour la première année d'activité étaient principalement associés à l'établissement d'une nouvelle unité d'AIPRP au sein du Bureau.



8. Autres fonctions de l'AIPRP

I Anciens Combattants Canada

Le bureau de l'AIPRP offre d'autres services en plus des demandes officielles qui lui sont soumises en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Entre autres, le bureau répond aux demandes non officielles, c'est-à-dire celles qui n'invoquent pas le droit d'accès assuré par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le bureau de l'AIPRP d'ACC a traité 245 demandes de renseignements personnels non officielles au cours de l'exercice 2012–2013, ce qui représente 44 700 pages divulguées aux demandeurs.

En plus de traiter les demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, le bureau de l'AIPRP a répondu également à diverses demandes provenant du Ministère, lesquelles portaient notamment sur des politiques, l'examen des nouveaux formulaires de collecte de renseignements personnels et l'élaboration d'énoncés concernant la LPRP dans ces formulaires; l'évaluation des contrats et des protocoles d'entente en place et un soutien pour la réaction aux atteintes réelles et la prévention des atteintes potentielles à la vie privée.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV n'a traité aucune demande non officielle au cours de la période visée (2012–2013).

9. Consultations

I Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada a reçu deux demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales ou d'autres organismes pendant la période visée (2012–2013). Les deux consultations étaient toujours en cours à la clôture de l'exercice.

Pour ce qui est des dossiers qui ont été menés à terme au cours de la période visée (2012–2013), le Ministère a reçu 50 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV n'a reçu aucune demande de consultation provenant d'autres institutions fédérales ou d'autres organismes au cours de la période visée (2012–2013).

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

I Anciens Combattants Canada

Au cours de l'exercice 2012–2013, 1 760 employés ont reçu une formation sur l'AIPRP par divers médias, ce qui démontre l'engagement du Ministère à établir une culture propice à la protection des renseignements personnels à ACC. En 2012, ACC a mis en œuvre la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels. Ce plan prend appui sur les résultats probants mis en œuvre dans le cadre du plan d'action en 10 points de 2010. La version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels vise l'intégration entière du principe de protection des renseignements personnels au cadre de gestion global du Ministère. Cette approche vise donc à tenir compte de la protection des renseignements personnels dans le contexte de cinq secteurs et activités de gestion clés, à savoir :

La formation et la sensibilisation

- Offrir une formation renouvelée en matière des principes de protection des renseignements personnels aux employés d'ACC, ainsi que de la formation ciblée pour promouvoir un dialogue sur les pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

- Lancer des activités de sensibilisation à l'intention des vétérans et d'autres personnes que sert ACC et de la communauté des anciens combattants/vétérans pour promouvoir une compréhension de leurs droits et des obligations du Ministère à l'égard de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La gouvernance

- Continuer à tenir régulièrement des réunions du Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels pour se pencher et fournir des conseils concernant les priorités ministérielles et les risques en matière de protection des renseignements personnels.
- Mettre l'accent sur la préparation de lignes directrices en matière de protection des renseignements personnels pour atténuer les risques à cet égard au cours de la phase de planification.

L'administration et les pratiques

- Rationaliser les formulaires de consentement et clarifier les déclarations en matière de protection des renseignements personnels afin d'augmenter la transparence à l'égard des pratiques d'ACC en matière de gestion des renseignements personnels.
- Effectuer des examens et des évaluations de la protection des renseignements personnels relativement aux principales initiatives de transformation (Mon dossier ACC) et à d'autres programmes et activités d'ACC.

La surveillance et l'évaluation

- Surveiller et évaluer l'atteinte des objectifs en matière de protection des renseignements personnels, en ce qui concerne la conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la gestion des renseignements personnels.
- Prendre des mesures à l'égard des résultats et des recommandations découlant de la vérification menée par le Commissariat à la protection de la vie privée au sujet des pratiques d'ACC en matière de protection des renseignements personnels.

L'établissement de rapports et la détermination des priorités

- Rendre compte régulièrement des résultats des activités de surveillance et d'évaluation à la haute direction du Ministère ainsi qu'au public au moyen de la publication du rapport annuel d'ACC sur la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels continuera en outre à favoriser une meilleure compréhension de la protection de la vie privée et de l'importance de protéger les renseignements personnels à tous les échelons au sein du Ministère. La phase II du plan de gestion du rendement pour la protection des renseignements personnels met en relief les résultats stratégiques, les principales priorités, ainsi que des activités continues pour chaque secteur de gestion. Il présente aussi des indicateurs de rendement pour s'assurer que des mesures quantitatives sont disponibles permettant d'évaluer les résultats souhaités.

Formation sur les principes fondamentaux en matière de vie privée

Afin de mieux faire connaître et comprendre les principes généralement acceptés en matière de protection des renseignements personnels, l'intention et l'application des politiques ministérielles ainsi que les procédures de gestion des renseignements personnels des vétérans, le bureau de l'AIPRP a élargi son programme de sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels afin d'inclure une formation sur les principes fondamentaux en matière de vie privée.

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

Cette formation a débuté le 28 juin 2012 et elle est offerte à tous les employés depuis leur poste de travail. Au total, 133 employés ont confirmé avoir suivi la formation pendant l'exercice 2012–2013.

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

Une nouvelle présentation et un nouveau chapitre portant sur l'AIPRP dans le manuel du POSG ont été élaborés au cours de l'exercice. Le bureau de l'AIPRP a donné une séance d'une heure dans le cadre de deux cours du POSG auxquels 41 employés ont participé.

Formation intégrée sur la sécurité et la protection des renseignements personnels

Cette formation obligatoire offerte aux employés met en lumière le principe du « besoin de savoir »; présente le concept d'« atteinte à la vie privée », les règles régissant l'accès aux renseignements et les mesures disciplinaires relatives à l'accès non autorisé aux renseignements personnels; et fournit un aperçu général des lois et des principes fondamentaux en matière d'AIPRP. Du nouveau matériel portant sur l'AIPRP a été intégré à cette formation au cours du présent exercice. Au total, 165 séances ont été offertes à 1 312 employés (Administration centrale : 91 séances / 730 employés; téléconférences avec les régions : 74 séances / 582 employés).

Espace wiki sur l'AIPRP

En octobre 2012, le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a lancé un espace wiki d'ACC portant sur l'AIPRP. Le wiki met à la disposition des utilisateurs plusieurs ressources qui fournissent une orientation sur l'interprétation et les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi qu'un point d'accès unique à l'information et aux outils liés à la protection des renseignements personnels à ACC. L'espace wiki sur l'AIPRP se trouve sur le site intranet du Ministère auquel tous les employés ont accès depuis leur poste de travail. Cet espace constitue un moyen efficace permettant à tous les employés d'ACC de trouver facilement des documents relatifs à la protection des renseignements personnels, comme des politiques, des directives, des lignes directrices, des mises à jour concernant la protection des renseignements personnels, du matériel d'apprentissage et bien plus encore. Le bureau de l'AIPRP fournit

régulièrement de nouveaux documents et des mises à jour à l'intention de tout le personnel d'ACC par l'entremise du wiki.

Journée de la protection des données

Le 28 janvier 2012, le bureau de l'AIPRP d'ACC a fait la promotion de la Journée de la protection des données en organisant une campagne d'affiche nationale. Les agents de liaison de l'AIPRP partout au pays ont joué un rôle clé dans la promotion de cette journée en posant des affiches dans leur milieu de travail respectif. Un article de sensibilisation a aussi été publié dans l'espace wiki d'ACC sur l'AIPRP.

Formation des agents de liaison

Les agents de liaison qui appuient les activités en matière d'AIPRP ont été invités à une formation à l'intention des agents de liaison dirigée par le directeur de l'AIPRP. La séance, à laquelle ont participé 34 employés, a eu lieu le 30 avril 2012.

D'autres séances de formation à l'intention des agents de liaison ont eu lieu à l'automne 2012, notamment : le 23 octobre 2012 – 20 participants; le 5 novembre 2012 – 16 participants; le 13 novembre 2012 – 2 participants.

Atteintes à la vie privée

Une présentation portant sur les atteintes à la vie privée a été offerte aux membres du Comité ministériel de protection des renseignements personnels (CMPRP) lors de la réunion du 17 juillet 2012 à laquelle 18 participants étaient présents.

Avis de confidentialité et consentement

Une séance de formation sur l'avis de confidentialité et le consentement a eu lieu et avait pour but de présenter une nouvelle politique et un nouveau processus opérationnel. Au total, 12 séances ont été offertes à 160 employés.

Fichiers de renseignements personnels

Le directeur de l'AIPRP et des membres de l'Unité des politiques sur la protection des renseignements personnels ont donné une séance d'information à laquelle ont participé 16 employés chargés de créer et d'approuver leurs fichiers de renseignements personnels respectifs.

Séance d'information sur la protection des renseignements personnels à l'intention du Bureau de services juridiques des pensions (BSJP)

Huit agents de défense des intérêts ont participé à une séance d'information lors d'une réunion tenue à l'extérieur du bureau.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Lors de l'exercice 2012–2013, le BOV a fourni à ses 36 employés une formation d'initiation portant sur l'AIPRP. Des membres de l'Unité de l'AIPRP ont participé à cette formation conçue pour les spécialistes de l'AIPRP.

Au cours de l'exercice 2012–2013, le BOV a lancé un nouveau site Web sur l'AIPRP afin d'informer les demandeurs de leurs droits en vertu des deux lois, de la façon de présenter une demande à l'Unité de l'AIPRP du BOV et de la façon de rendre compte des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuées.

11. Politiques, lignes directrices et procédures

I Anciens Combattants Canada

Au cours de l'exercice 2012–2013, le Ministère a mis en œuvre ou révisé les politiques et lignes directrices liées à la protection des renseignements personnels suivantes :

- En mai 2012, des modifications ont été apportées au processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Un nouveau processus a été mis en œuvre afin d'aider le personnel à déterminer s'il convient d'envisager une telle mesure.
- La ligne directrice et la liste de contrôle relatives aux ententes d'échange de renseignements personnels ont été achevées et instaurées. La ligne directrice sert de guide au personnel responsable de créer et de mettre à jour les ententes d'échange de renseignements personnels, y compris les protocoles d'entente et les ententes de programme. Le document a été publié dans le site intranet d'ACC en juin 2012.
- La politique d'ACC sur les avis de confidentialité et sur le consentement a été mise au point et instaurée en septembre 2012. Des communications et un processus opérationnel national relatifs à la nouvelle politique ont été envoyés aux employés et ont été affichés sur le site intranet d'ACC.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Au cours de l'exercice 2012–2013, des procédures et des processus relatifs à l'AIPRP ont été élaborés à l'appui des nouvelles responsabilités du BOV relatives à l'ordonnance de délégation de pouvoirs. Ces procédures et processus sont affichés dans la section sur l'AIPRP nouvellement créée dans le wiki du BOV.

12. Plaintes et enquêtes

I Anciens Combattants Canada

Au cours de l'exercice 2012–2013, la commissaire à la protection de la vie privée a reçu 48 plaintes visant ACC. À celles-ci s'ajoutaient 22 plaintes reportées de l'exercice 2011–2012, ce qui porte à 70 le nombre de plaintes nécessitant des mesures. Quinze d'entre elles ont été réglées et 55 ont été reportées à l'exercice 2013–2014. Parmi les plaintes réglées, quatre n'étaient pas fondées et onze autres étaient fondées.

Lors de l'exercice 2012–2013, ACC a mis en œuvre la version 2 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et a mis davantage l'accent sur les activités d'AIPRP, comme la gestion de l'information, les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, la surveillance de la gestion et la sensibilisation et la formation. Le Ministère est résolu à protéger les renseignements personnels, ainsi que le droit d'accès à cette information et aux renseignements du gouvernement, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Pour donner suite à cet engagement, le Ministère a fait des investissements considérables dans l'AIPRP au cours de l'exercice 2012–2013 et augmenté le nombre de ressources de 50% (de 20 à 31) en janvier 2013. Grâce à cette capacité accrue, le Ministère sera bien placé pour traiter les demandes de renseignements et d'autres activités d'AIPRP au cours du prochain exercice financier.

La section 16 du présent rapport intitulée « Renforcement de la gestion de la protection des renseignements personnels à Anciens Combattants Canada » fournit des précisions sur les solides mécanismes de gestion et de contrôle qui sont en place pour protéger les renseignements personnels.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

La commissaire à la protection de la vie privée n'a reçu aucune plainte concernant le BOV durant l'exercice 2012–2013.

13. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

I Anciens Combattants Canada

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) du Secrétariat du Conseil du Trésor, ACC effectue des EFVP lorsque de nouveaux programmes, systèmes et politiques sont mis en place, et que d'importantes modifications leur sont apportées ou quand les services sont fournis par un tiers. Une EFVP vise à faire en sorte que les répercussions sur la vie privée ou les risques de telles répercussions sont bien cernés, évalués et atténués lorsqu'une activité nouvelle ou substantiellement modifiée ou un programme

nouveau ou substantiellement modifié, portant sur des renseignements personnels, est mis en œuvre. Les initiatives sont évaluées et, au besoin, les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels sont circonscrites, après quoi, une stratégie d'atténuation est mise en place pour éliminer ou atténuer les risques.

En mai 2012, un nouveau processus d'EFVP a été instauré afin d'aider le personnel à déterminer s'il convient d'effectuer une EFPV. Le nouveau processus décrit la marche à suivre, les exigences en matière de consultations ainsi que le processus d'approbation. Au cours de l'exercice 2012–2013, huit EFVP (sept par ACC et une par le BOV) ont été soumises au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor. Une description de chaque initiative est présentée ci-dessous, et des résumés des EFPV d'ACC peuvent être consultés à l'adresse suivante :

www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/vieprivee.

Bomber Command

Une distinction honorifique a été créée en hommage aux anciens combattants canadiens du Bomber Command. Il s'agit d'une barrette qui se porte sur le ruban de la Médaille canadienne du volontaire. Grâce à cette distinction, le gouvernement du Canada rend hommage aux Canadiens qui ont combattu à la défense de la paix, de la liberté et de la démocratie, en particulier les quelque 10 000 personnes qui ont fait le sacrifice ultime lors de leur service pendant les opérations du Bomber Command.

Le décret régissant la Médaille canadienne du volontaire a été modifié et prévoit maintenant des critères d'admissibilité et la description de la nouvelle distinction en hommage au Bomber Command. Tous les anciens combattants canadiens qui ont reçu la Médaille canadienne du volontaire et qui ont servi pendant au moins une journée au sein du Bomber Command, indépendamment de leur grade ou de leur rôle, sont admissibles à cette nouvelle décoration. Les proches qui détiennent la Médaille canadienne du volontaire au nom d'un ancien combattant canadien décédé ayant servi au sein du Bomber Command peuvent également solliciter la barrette.

Pour en savoir plus sur le rôle du Canada auprès du Bomber Command, ou pour télécharger une copie papier du formulaire de demande, visitez veterans.gc.ca.

Anciens Combattants Canada a examiné cette initiative et évalué les répercussions sur la vie privée. L'EFVP pour cette initiative a été présentée au SCT et au CPVP.

Courrier centralisé

Avec un service central simplifié de traitement du courrier, les vétérans n'auront plus à se demander où envoyer leur correspondance. D'ici 2014, la plupart du courrier destiné au Ministère ira à Matane, Québec, ce qui aidera les vétérans à envoyer leur courrier au bon endroit. Le regroupement des adresses du ministère en une seule se fera par étapes.

ACC a conclu une entente avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada afin de centraliser le processus du courrier. Les Services d'imagerie documentaire de TPSGC, à Matane (Québec), permettent aux ministères d'être plus soucieux de l'environnement, de moderniser leurs procédés en remplaçant les copies imprimées par des renseignements numériques et d'améliorer leur service en offrant un accès électronique aux renseignements.

Grâce à cette modernisation, les employés d'ACC pourront maintenant traiter les mêmes renseignements simultanément. Les vétérans ne seront plus obligés de resoumettre la documentation et cette centralisation permettra une prise de décision plus rapide et un plus court délai pour les vétérans et leurs familles.

L'EFVP a révélé le besoin de mettre à jour des fichiers de renseignements personnels qui sont à la disposition des demandeurs qui désirent exercer leurs droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. L'EFVP pour cette initiative a été présentée au SCT et au CPVP.

Mon dossier ACC

Mon dossier ACC est un service en ligne sécurisé qui permet aux anciens combattants, aux vétérans et à d'autres personnes que sert ACC de communiquer par messagerie sécurisée et d'effectuer des transactions en ligne avec ACC. Le service vise à fournir un accès pratique et sécuritaire aux programmes et aux services d'ACC, depuis tout emplacement et en tout temps.

Entre autres, Mon dossier ACC permet aux vétérans et aux autres personnes que sert ACC :

- de communiquer avec le Ministère en toute sécurité;
- de modifier leur adresse et les détails de leur dépôt direct;
- de remplir certaines demandes en ligne;
- de s'informer sur l'état de leur demande de prestations d'invalidité.

ACC continuera à ajouter des fonctions à Mon dossier ACC pour rendre les programmes et les services encore plus accessibles et pratiques. Les vétérans et d'autres personnes que sert ACC peuvent s'inscrire en tout temps, en personne ou au téléphone. Un agent d'ACC peut être joint du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, au numéro sans frais 1-866-522-2122. Les personnes qui sont de l'extérieur peuvent communiquer avec nous en cliquant sur « [Contactez-nous](#) ».

Puisque que le Ministère compte ajouter de nouvelles fonctions dans Mon dossier ACC, une nouvelle EFPV a été réalisée. Un plan de gestion du risque a été mis en place et l'EFPV a été présentée au SCT et au CPVP.

Planification des ressources humaines de l'Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne est reconnu partout dans le monde pour son expertise en soins gériatriques et de santé mentale. Dans le cadre du transfert projeté de l'Hôpital à la province de Québec, les anciens combattants et les vétérans continueront de recevoir des soins exceptionnels dans ce centre d'excellence d'avant-garde en matière d'innovations cliniques. Grâce au transfert de l'Hôpital, les anciens combattants et les vétérans seront avantagés à long terme, de même que le personnel et les résidents du Québec. Présentement, on constate que la demande de lits pour soins de longue durée est en déclin chez les anciens combattants du service de guerre. Le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec contribuera à maintenir et à optimiser l'expertise de l'institution en matière de soins gériatriques et psychogériatriques, ainsi qu'à libérer des lits pour d'autres patients.

Dans le cadre de l'EFVP réalisée en 2012–2013, on a analysé les répercussions qu'entraînent les échanges de renseignements sur les ressources humaines avec le gouvernement du Québec. L'EFVP a été présentée au SCT et au CPVP. Une autre EFVP sur la portée globale du transfert sera réalisée au cours de l'exercice financier 2013–2014.

Partenariat avec Service Canada

Au Canada, les anciens combattants et les vétérans peuvent accéder à des services dans un plus grand nombre de points de service grâce à un partenariat établi entre ACC et Service Canada. L'objectif de ce projet est d'offrir aux Canadiens, y compris les anciens combattants, les vétérans et les membres de leur famille, un meilleur accès aux renseignements généraux sur les programmes et les services, accès offert en personne dans le cadre d'un réseau pancanadien de bureaux de Service Canada et de services mobiles réguliers. Le partenariat établi avec Service Canada prévoit environ 600 points de service à la grandeur du pays. En plus d'obtenir des services de Service Canada, les Canadiens peuvent continuer à accéder à de l'information en ligne au sujet des programmes et des services d'ACC à l'adresse veterans.gc.ca ou en personne dans les bureaux d'ACC ou les bases des Forces canadiennes partout au pays.

L'EFVP a permis de cerner les risques liés à cette initiative touchant la protection des renseignements personnels et de mettre en œuvre des changements pour éliminer et atténuer ces risques. L'EFVP a été présentée au SCT et au CPVP.

Documents médicaux relatifs au service (imagerie numérique)

Divers moyens technologiques ont été proposés pour aider le Ministère à concrétiser l'engagement du Secteur de la prestation des services visant à moderniser et à améliorer la prestation des services aux vétérans et à d'autres personnes, les partenariats et les possibilités. 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 vétérans et d'autres personnes que sert ACC.

L'imagerie numérique permettra :

- de réduire les délais du programme de prestations d'invalidité;
- de réduire le nombre de demandes de dossiers auprès de BAC;
- de donner accès simultané à tous les utilisateurs autorisés pour diverses raisons, p. ex., le traitement, le point sur l'état de la demande, la production de rapports;
- d'établir des partenariats avec TPSGC et BAC.

L'EFVP a permis de cerner un certain nombre de risques pour lesquels des mesures ont été recommandées et mises en œuvre. L'EFVP a été présentée au SCT et au CPVP.

Système de surveillance des résultats signalés par les clients (SSRSC)

Le SSRSC est une suite logicielle qui soutient d'une séance à l'autre un système de suivi des résultats signalés par des clients aux prises avec des problèmes de santé mentale. Bien que ce soit les clients qui consignent leurs résultats, la base de données ne renferme pas de renseignements susceptibles d'être utilisés pour identifier le vétéran ou d'autres personnes que sert ACC. L'approche adoptée consiste à surveiller les indicateurs de santé mentale importants afin de prévenir la détérioration de l'état de santé du client ou un abandon prématuré des traitements, à déterminer avec précision les personnes à risque et à fournir des recommandations en temps opportun au client et au clinicien. Le logiciel sur serveur (OQ-Analyst), a fait l'objet d'une démonstration lors d'essais contrôlés aléatoires non seulement pour faciliter le contrôle du rendement clinique dans le cadre des systèmes de soins de santé mentale, mais pour améliorer les résultats cliniques des vétérans et d'autres personnes qui, autrement, seraient vulnérables à une détérioration de leur état de santé ou à abandon de leur traitement.

Le Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC utilise le SSRSC pour mieux évaluer l'efficacité du Réseau de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel.

L'EFVP a permis de cerner les risques liés à cette initiative touchant la protection des renseignements personnels et de mettre en œuvre des changements pour éliminer et atténuer ces risques. L'EFVP a été présentée au SCT et au CPVP.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Au cours de l'exercice 2012–2013, le BOV a effectué une EFPV, à titre de mesure proactive, afin d'évaluer les pratiques qu'il emploie en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution de son mandat de base, et de s'assurer que la protection des renseignements personnels est adéquatement prise en compte dans les procédures opérationnelles du Bureau. L'EFVP approuvée a été transmise simultanément au Secrétariat du Conseil du Trésor et au Commissariat à la protection de la vie privée, accompagnée d'une nouvelle description du Fichier de renseignements personnels (FRP). Le résumé de l'EFVP se trouve à l'adresse suivante : www.ombudsman-veterans.gc.ca/atip-aiprp/pia-efvp-fra.cfm.

Par ailleurs, le BOV a élaboré un plan d'action d'atténuation des risques afin de mettre en œuvre des mesures pour contrer les risques détectés dans l'EFVP, et a développé une section sur l'AIPRP sur son site Web afin de faire état publiquement de l'EFVP et de la progression du plan d'action.

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

I Anciens Combattants Canada

Aucune divulgation de renseignements personnels n'a été faite conformément à l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période visée (2012–2013).

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

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

15. Appels devant les tribunaux

I Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada n'a aucun appel devant les tribunaux à signaler pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV n'a aucun appel devant les tribunaux à signaler pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

16. Renforcement de la gestion de la protection des renseignements personnels à Anciens Combattants Canada

En mai 2012, le Ministère a lancé la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre des efforts continus déployés afin de renforcer la protection des renseignements personnels. Ce plan, qui s'inspire des succès de la version initiale en dix points du Plan d'action en matière de renseignements personnels annoncé en octobre 2010, prévoit ce qui suit :

La formation et la sensibilisation

- Offrir une formation renouvelée en matière des principes de protection des renseignements personnels aux employés d'ACC, ainsi que de la formation ciblée pour promouvoir un dialogue sur les pratiques en matière de protection des renseignements personnels.
- Lancer des activités de sensibilisation à l'intention des vétérans, d'autres personnes que sert ACC et de la communauté des anciens combattants/vétérans pour promouvoir une compréhension de leurs droits et des obligations du Ministère à l'égard de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La gouvernance

- Continuer à tenir régulièrement des réunions du Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels pour se pencher et fournir des conseils concernant les priorités ministérielles et les risques en matière de protection des renseignements personnels.
- Mettre l'accent sur la préparation de lignes directrices en matière de protection des renseignements personnels pour atténuer les risques à cet égard au cours de la phase de planification.

L'administration et les pratiques

- Rationaliser les formulaires de consentement et clarifier les déclarations en matière de protection des renseignements personnels afin d'augmenter la transparence à l'égard des pratiques d'ACC en matière de gestion des renseignements personnels.
- Effectuer des examens et des évaluations de la protection des renseignements personnels relativement aux principales initiatives de transformation (Mon dossier ACC) et à d'autres programmes et activités d'ACC.

La surveillance et l'évaluation

- Surveiller et évaluer l'atteinte des objectifs en matière de protection des renseignements personnels, en ce qui concerne la conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la gestion des renseignements personnels.
- Prendre des mesures à l'égard des résultats et des recommandations découlant de la vérification menée par le Commissariat à la protection de la vie privée au sujet des pratiques d'ACC en matière de protection des renseignements personnels.

L'établissement de rapports et la détermination des priorités

- Rendre compte régulièrement des résultats des activités de surveillance et d'évaluation à la haute direction du Ministère ainsi qu'au public au moyen de la publication du rapport annuel d'ACC sur la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels continuera en outre à favoriser une meilleure compréhension de la protection de la vie privée et de l'importance de protéger les renseignements personnels à tous les échelons au sein du Ministère. La phase II du plan de gestion du rendement pour la protection des renseignements personnels met en relief les résultats stratégiques, les principales priorités, ainsi que des activités continues pour chaque secteur de gestion. Il présente aussi des indicateurs de rendement pour s'assurer que des mesures quantitatives sont disponibles permettant d'évaluer les résultats souhaités.

Les éléments clés de la version 2.0 du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels ont été entièrement mis en œuvre en octobre 2012. Le Ministère reconnaît que la mise en place et le maintien d'une culture solide de protection des renseignements personnels nécessitent une vigilance permanente. ACC s'efforce d'appliquer les normes les plus élevées en matière de protection des renseignements personnels afin que tous les anciens combattants et les vétérans aient l'assurance que leurs renseignements sont protégés et que leurs droits sont entièrement respectés.

En octobre 2012, la commissaire à la protection de la vie privée du Canada a publié une vérification indépendante des pratiques du Ministère relatives à la protection des renseignements personnels. Dans l'ensemble, le rapport était positif et faisait état des progrès réalisés par le Ministère. On y propose des mesures additionnelles dont l'adoption permettrait d'augmenter les efforts déjà considérables que déploie le Ministère pour protéger les renseignements personnels. Le Ministère met en œuvre toutes les recommandations formulées par la commissaire à la protection de la vie privée. De fait, plus de la moitié des recommandations ont été entièrement mises en œuvre, et les mesures restantes le seront d'ici mai 2013.

À la page 5 du rapport de vérification, la commissaire à la protection de la vie privée indique que : « Anciens Combattants Canada a clairement démontré que le respect de la vie privée est au cœur de ses préoccupations. Grâce à l'engagement qu'a pris la haute direction et à l'instauration de structures et de mécanismes de contrôle, le Ministère est bien placé pour passer d'une approche réactive aux situations touchant la protection de la vie privée à une approche proactive. »

Les anciens combattants et vétérans canadiens défendent fièrement et depuis longtemps les valeurs communes et les droits individuels au Canada. Les nouvelles mesures de protection des renseignements personnels qui ont été mises en œuvre au cours de 2012–2013 sont un autre exemple de l'engagement du Ministère de faire de même pour ces héros canadiens.

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

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

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

Loi sur la protection des renseignements personnels – Dispositions et descriptions correspondantes		Colonne 1 Sous-ministre et SM délégué.	Colonne 2 Sous-ministres adjoints, directeur général des Communications et postes de haute direction du ministère des Anciens Combattants relevant directement des postes indiqués dans la colonne 1.	Colonne 3 Coordonnateur de l'accès à l'information au ministère des Anciens Combattants	Colonne 4 Poste d'analyste principal (PM-05 ou échelon supérieur) au ministère des Anciens Combattants relevant directement au poste indiqué dans la colonne 3.	Colonne 5 Poste d'analyste à la Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada relevant directement des postes indiqués dans la colonne 4.
8(2)j)	Communication pour des travaux de recherche ou de statistique	X	X	X		
8(2)m)	Communication dans l'intérêt du public ou de la personne concernée	X				
8(5)	Préavis de communication en vertu de l'alinéa 8(2)m)	X				
9(4)	Usages compatibles	X	X	X	X	
10	Fichiers de renseignements personnels	X	X	X	X	
14a)	Notification faisant suite à une demande de communication	X	X	X	X	
14b)	Exécution de la communication	X	X	X	X	
15	Prorogation du délai	X	X	X	X	X

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

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

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

Poste	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	<i>Règlement sur la protection des renseignements personnels</i>
Ombudsman des vétérans	Délégation complète	Délégation complète
Directeur général, Opérations	Délégation complète	Délégation complète
Conseiller juridique	Délégation complète	Délégation complète
Directeur, Services ministériels et Opérations à Charlottetown	Délégation complète	Délégation complète


Ministre des Anciens Combattants

APR 24 2012

Date

Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (ACC et BOV)



Gouvernement du Canada
Government of Canada

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

Nom de l'institution : Anciens Combattants Canada

Période visée par le rapport : 2012/04/01 au 2013/03/31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la LPRP

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	391
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	173
Total	564
Fermées pendant la période visée par le rapport	272
Reportées à la prochaine période de rapport	292

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période visée par le rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	13	42	26	13	11	8	3	116
Communication partielle	4	18	17	12	11	26	24	112
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	5	7	1	1	0	1	1	16
Demande abandonnée	18	2	0	1	0	5	2	28
Total	40	69	44	27	22	40	30	272

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	1	23a)	0
19(1)a)	0	22(1)a)(ii)	0	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	0	22(1)b)	0	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)c)	0	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	103
19(1)f)	0	22.1	0	27	9
20	0	22.2	0	28	2
21	1	22.3	0		

TBS/ISCT 350-63 (Rév. 2011/03)

1

Canada

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1)a)	0	70(1)a)	0	70(1)d)	0
69(1)b)	0	70(1)b)	0	70(1)e)	0
69.1	0	70(1)c)	0	70(1)f)	0
				70.1	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	109	7	0
Communication partielle	89	23	0
Total	198	30	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	21349	10365	116
Communication partielle	92404	52302	112
Tous exemptés	0	0	0
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	613	0	28

2.5.2 Pages pertinentes traitées et divulguées en fonction de l'ampleur des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Communication totale	81	979	24	2073	8	1715	3	5598	0	0
Communication partielle	35	1541	40	10280	20	13571	15	22357	2	4553
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	27	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Total	143	2520	64	12353	28	15286	19	27955	2	4553

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	7	1	0	0	8
Communication partielle	40	0	0	0	40
Tous exemptés	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	3	0	0	3
Total	47	4	0	0	51

2.6 Retards

2.6.1 Raisons des retards dans le traitement des demandes

Nombre de demandes fermées en retard	Raison principale			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
132	132	0	0	0

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	7	4	11
16 à 30 jours	6	4	10
31 à 60 jours	7	7	14
61 à 120 jours	8	9	17
121 à 180 jours	16	5	21
181 à 365 jours	43	0	43
Plus de 365 jours	15	1	16
Total	102	30	132

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	1	0	1
Total	1	0	1

PARTIE 3 – Communications en vertu du paragraphe 8(2)

Alinéa 8(2)c)	Alinéa 8(2)m)	Total
7	0	7

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

	Nombre
Demandes de correction reçues	2
Demandes de correction acceptées	0
Demandes de correction refusées	1
Mentions annexées	0

PARTIE 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes nécessitant une prorogation	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	0	0	29	0
Communication partielle	7	0	25	0
Tous exemptés	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	1	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	7	0	55	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	7	0	55	0
Total	7	0	55	0

PARTIE 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période visée par le rapport	2	28	0	0
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
Total	2	28	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	2	28	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	2	0	0	0	0	0	0	2
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	0	0	0	0	0	0	2

6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organismes

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7 – Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet

Nombre de jours	Nombre de réponses reçues	Nombre de réponses reçues après l'échéance
1 à 15	0	0
16 à 30	0	0
31 à 60	0	0
61 à 120	0	0
121 à 180	0	0
181 à 365	0	0
Plus de 365 jours	0	0
Total	0	0

PARTIE 8 – Ressources liées à la LPRP

8.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$1,219,552
Heures supplémentaires		\$50,000
Biens et services		\$263,263
• Marchés pour les EFRVP	\$131,037	
• Marchés de services professionnels	\$0	
• Autres	\$132,226	
Total		\$1,532,815

8.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à la LPRP à temps plein	Voués à la LPRP à temps partiel	Total
Employés à temps plein	14.34	2.00	16.34
Employés à temps partiel et occasionnels	1.84	1.78	3.62
Employés régionaux	0.00	0.00	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00	0.00	0.00
Étudiants	0.18	0.32	0.50
Total	16.36	4.10	20.46

Annexe A du Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (ACC et BOV)

Documents d'accès à l'information communiqués antérieurement et communiqués de nouveau de manière non officielle

Institution	Nombre de documents d'accès à l'information communiqués antérieurement et communiqués de nouveau de manière non officielle
ACC et BOV	12

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) réalisées

Institution	Nombre d'EFVP réalisées
ACC et BOV	8

Annexe 3 : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (BOV)



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

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

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

Période visée par le rapport : 2012/04/01 au 2013/03/31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la LPRP

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

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période visée par le rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a)(i)	0	23a)	0
19(1)a)	0	22(1)a)(ii)	0	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a)(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	0	22(1)b)	0	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)c)	0	25	0
19(1)e)	0	22(2)	0	26	0
19(1)f)	0	22.1	0	27	0
20	0	22.2	0	28	0
21	0	22.3	0		

TBS/ISCT 350-63 (Rév. 2011/03)

1

Canada

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1)a)	0	70(1)a)	0	70(1)d)	0
69(1)b)	0	70(1)b)	0	70(1)e)	0
69.1	0	70(1)c)	0	70(1)f)	0
				70.1	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	0	0	0
Communication partielle	0	0	0
Total	0	0	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	0	0	0
Communication partielle	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0

2.5.2 Pages pertinentes traitées et divulguées en fonction de l'ampleur des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requis	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

2.6 Retards

2.6.1 Raisons des retards dans le traitement des demandes

Nombre de demandes fermées en retard	Raison principale			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
0	0	0	0	0

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0
Total	0	0	0

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 – Communications en vertu du paragraphe 8(2)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Total
0	0	0

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

	Nombre
Demandes de correction reçues	0
Demandes de correction acceptées	0
Demandes de correction refusées	0
Mentions annexées	0

PARTIE 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes nécessitant une prorogation	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

PARTIE 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période visée par le rapport	0	0	0	0
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	0	0	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organismes

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7 – Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet

Nombre de jours	Nombre de réponses reçues	Nombre de réponses reçues après l'échéance
1 à 15	0	0
16 à 30	0	0
31 à 60	0	0
61 à 120	0	0
121 à 180	0	0
181 à 365	0	0
Plus de 365 jours	0	0
Total	0	0

PARTIE 8 – Ressources liées à la LPRP

8.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$54,552
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$33,276
• Marchés pour les EFRVP	\$31,050	
• Marchés de services professionnels	\$0	
• Autres	\$2,226	
Total		\$87,828

8.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à la LPRP à temps plein	Voués à la LPRP à temps partiel	Total
Employés à temps plein	0.00	2.00	2.00
Employés à temps partiel et occasionnels	0.00	0.50	0.50
Employés régionaux	0.00	0.00	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00	0.00	0.00
Étudiants	0.00	0.00	0.00
Total	0.00	2.50	2.50

Annexe A du Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (BOV)

Documents d'accès à l'information communiqués antérieurement et communiqués de nouveau de manière non officielle

Institution	Nombre de documents d'accès à l'information communiqués antérieurement et communiqués de nouveau de manière non officielle
Bureau de l'ombudsman des vétérans	Aucun

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) réalisées

Institution	Nombre d'EFVP réalisées
Bureau de l'ombudsman des vétérans	1

Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)

	2008–2009	2009–2010	2010–2011	2011–2012	2012–2013	% d'écart entre 2012–2013 et 2011–2012
Demandes reçues	141	172	340	341	391	15 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	5	17	15	94	173	84 %
Total des demandes nécessitant un suivi	146	189	355	435	564	30 %
Demandes traitées	129	174	259	262	272	4 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	17	15	94	173	292	69 %
Demandes traitées dans un délai de 30 jours ou moins	118	154	177	108	109	1 %
Demandes traitées dans un délai de 31 jours ou plus	10	20	82	154	163	6 %
Exceptions invoquées	81	125	170	157	116	-26 %
Prorogations des délais	2	10	7	3	0	-100 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LPRP	497 998 \$	684 735 \$	1 164 723 \$	1 137 586 \$	1 532 815 \$	35 % (ou +395 229 \$)
Salaires (traitement)	466 780 \$	659 390 \$	1 130 058 \$	950 336 \$	1 269 552 \$	34 % (or +319 216 \$)
ETP	8,70	10,14	13,71	16,79	20,46	20 % ou +3,67
Coûts d'administration (fonctionnement et entretien)	31 220 \$	25 345 \$	34 665 \$	187 250 \$	263 263 \$	41 % (ou +76 013 \$)
Plaintes reçues	5	3	9	32	48	50 %
Plaintes réglées	4	5	4	17	15	-12 %
EFVP menées à bien	1	6	0	0	8	S.O.