



Public Works and  
Government Services Canada

**Audit Services Canada**

Travaux publics et  
Services gouvernementaux Canada

**Services de vérification Canada**

**Évaluation de la conformité d’Anciens Combattants Canada**  
**à l’égard de la**  
***Loi sur l’accès à l’information et de la Loi sur la protection des***  
***renseignements personnels***

**Date : Août 2011**

**Préparé par :**

**Services de vérification Canada**

**Travaux publics et Services gouvernementaux Canada**

## Table des matières

Sommaire.....	1
Introduction.....	3
Objectif de l'évaluation.....	4
Portée et approche de l'évaluation.....	4
Sommaire des résultats de l'évaluation.....	5
Résultats de l'évaluation.....	6
<i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....	6
Critère 1-1 Le Ministère répond aux demandes de renseignements de façon précise et complète et fournit en temps opportun l'accès aux documents, dans le format demandé.....	6
Critère 1-2 Le Ministère confirme deux fois par année que sa liste de documents et de manuels est exacte, complète et à jour.....	7
Critère 1-3 Le Ministère répond aux demandes d'accès à des documents selon les besoins et dans les délais prescrits.....	8
Critère 1-4 Le Ministère invoque les exceptions liées à la divulgation de documents conformément à la loi.....	8
Critère 1-5 Le Ministère remet aux tierces parties un avis les informant de son intention de divulguer un document.....	9
Critère 1-6 Le Ministère prépare un rapport annuel sur l'administration de la loi, qui sera déposé devant le Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice.....	10
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .....	11
Critère 2-1 Le Ministère collecte, conserve et élimine les renseignements personnels conformément à la loi.....	11
Critère 2-2 Le Ministère protège les renseignements personnels en sa possession.....	12
Critère 2-3 Le Ministère ACC s'assure que ses fichiers de renseignements personnels sont complets.....	15
Critère 2-4 Le Ministère confirme chaque année que son répertoire des fichiers de renseignements personnels est exact, complet et à jour.....	16
Critère 2-5 Le Ministère répond aux demandes d'accès à des renseignements personnels selon les besoins et dans les délais prescrits.....	16
Critère 2-6 Le Ministère invoque les exceptions liées à la divulgation de renseignements personnels conformément à la loi.....	17
Critère 2-7 Le Ministère prépare un rapport annuel sur l'administration de la loi qui sera déposé au Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice.....	17
Recommandations.....	19
Annexe A — Objectifs de l'évaluation, critères et sources.....	20
Annexe B — Tableau des critères d'évaluation.....	22
Annexe C — Évaluation du plan d'action de dix points.....	23
Annexe D — Graphique du processus général d'AIPRP.....	25

---

## Sommaire

La *Loi sur l'accès à l'information* confère aux citoyens canadiens, aux résidents permanents et à toute personne physique ou morale présente au Canada un droit d'accès à l'information contenue dans les documents de l'État. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* leur confère un droit d'accès à l'information que le gouvernement possède à leur sujet et protège cette information contre toute utilisation ou divulgation non autorisée.

En octobre 2010, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a publié un rapport en réponse à une plainte selon laquelle Anciens Combattants Canada aurait manipulé de façon inadéquate des renseignements personnels d'un ancien combattant. La Commissaire à la protection de la vie privée a conclu que le Ministère était non conforme aux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et qu'il y avait un manque de contrôles visant à protéger les renseignements de nature délicate et à restreindre leur diffusion au sein du Ministère. En réponse à ces conclusions, le Ministère a préparé un plan d'action de dix points dans lequel sont énoncées les mesures correctives à prendre.

Nous avons été embauchés afin de mener à bien l'étape neuf du plan d'action, soit l'évaluation indépendante de la conformité du Ministère à l'égard de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nos critères d'évaluation sont tirés des articles de la loi dont le Ministère est responsable. La direction a convenu de la pertinence des critères établis. À la demande du Ministère, nous avons élargi notre portée afin d'évaluer les progrès réalisés par le Ministère dans la mise en œuvre du plan d'action de dix points.

Il s'agissait d'une évaluation et non d'une vérification; elle n'était pas donc conçue ou exécutée afin de donner une assurance de haut niveau. Notre approche d'évaluation comprenait une enquête et un examen de la documentation, permettant ainsi de recueillir des preuves que le Ministère agissait conformément aux lois. Nos résultats s'appliquent à la période pendant laquelle nous avons mené l'évaluation, soit du 1<sup>er</sup> avril au 31 mai 2011.

Le Ministère a déployé des efforts pour réduire le risque de futures atteintes à la vie privée. En effet, il a instauré des politiques et des procédures visant à prévenir et à détecter le mauvais usage des renseignements personnels sur les clients par ses employés. Compte tenu de la récente mise en œuvre de ces changements, nous n'avons pas pu évaluer l'efficacité des politiques et des procédures en termes d'assurance de la conformité aux lois. Il est désormais essentiel de sensibiliser et de former les employés en vue d'une mise en œuvre réussie des nouvelles politiques et procédures.

Les lois exigent que le Ministère réponde aux demandes de renseignements dans un délai de 30 jours. Nous avons constaté qu'en 2010-2011, le Ministère a donné suite à environ 70 pour cent des demandes dans les délais prescrits. Pour ce qui est de l'élimination des renseignements personnels conformément aux périodes de conservation des dossiers qui ont été

établies, nous avons constaté que le Ministère ne procédait pas à l'élimination des dossiers électroniques conservés dans le système du Réseau de prestation des services aux clients (RSPC).

En date du 31 mai 2011, le Ministère avait presque terminé son plan d'action en dix points. Cinq étapes parmi les dix étaient déjà terminées et cinq étaient en cours; les activités de formation et de surveillance des employés se poursuivent. Le Ministère prévoit terminer toutes les étapes de son plan d'action avant la vérification de la Commissaire à la protection de la vie privée, prévue pour l'automne 2011.

Le présent rapport compte quatre recommandations d'amélioration qui ont été acceptées par la direction.

## Introduction

La *Loi sur l'accès à l'information* confère aux citoyens canadiens, aux résidents permanents et à toute personne physique ou morale présente au Canada un droit d'accès à l'information contenue dans les documents de l'État. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* leur confère un droit d'accès à l'information que le gouvernement possède à leur sujet et protège cette information contre toute utilisation ou divulgation non autorisée. Il incombe aux ministres et aux dirigeants d'autres services de veiller au respect de chacune des dispositions de la loi.

En octobre 2010, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVPC) a publié un rapport en réponse à une plainte selon laquelle Anciens Combattants Canada (ACC ou le Ministère) aurait manipulé de façon inadéquate des renseignements personnels d'un ancien combattant. La Commissaire à la protection de la vie privée a conclu que le Ministère était non conforme aux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et qu'il y avait un manque de contrôles visant à protéger les renseignements de nature délicate et à restreindre leur diffusion au sein du Ministère. Le CPVPC a formulé les recommandations suivantes dans le but d'aider le Ministère à faire face aux problèmes énoncés dans le rapport :

1. Entreprendre immédiatement l'élaboration d'un cadre amélioré de protection des renseignements personnels ainsi que des mesures de protection et des contrôles adéquats visant à restreindre l'accès aux renseignements personnels au sein du Ministère.
2. Réviser les politiques et les pratiques de gestion de l'information existantes afin de s'assurer que les renseignements personnels ne sont communiqués qu'aux employés du Ministère qui en ont véritablement besoin. Les renseignements personnels, entre autres les renseignements médicaux de nature délicate, ne devraient pas être communiqués à des programmes qui n'ont pas besoin d'y avoir accès dans le cadre de leurs activités.
3. Offrir aux employés une formation sur les pratiques de traitement approprié des renseignements personnels.
4. Examiner les procédures pour s'assurer qu'on obtient le consentement des personnes concernées avant que leurs renseignements personnels ne soient transférés aux hôpitaux des anciens combattants.

En réponse au rapport du CPVPC, et à la demande du ministre, le Ministère a préparé un plan d'action en dix points énonçant précisément les mesures prises. Le point neuf du plan d'action consistait en la conduite d'une évaluation indépendante annuelle de la conformité du Ministère à l'égard de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (les Lois). Le Ministère a embauché Services de vérification Canada pour mener la première évaluation indépendante annuelle de la conformité du Ministère à l'égard des Lois.

## Objectif de l'évaluation

L'évaluation avait pour objectif d'évaluer la conformité du Ministère à l'égard de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Les critères utilisés pour évaluer la conformité aux Lois ainsi que leurs sources figurent à l'annexe A. La direction a convenu de la pertinence des critères d'évaluation établis.

## Portée et approche de l'évaluation

Il s'agissait d'une évaluation et non d'une vérification; les travaux n'étaient pas donc conçus ou exécutés afin de donner une assurance de haut niveau. Notre approche d'évaluation comprenait une enquête, un examen de la documentation et une analyse, permettant ainsi de recueillir des preuves qu'à ce moment-là le Ministère agissait conformément aux lois.

Notre évaluation visait les articles de la Loi qui incombent au Ministère. Pour ce qui est de la *Loi sur l'accès à l'information*, l'évaluation comprenait : l'accès aux documents gouvernementaux; les exceptions; l'intervention d'une tierce partie; la reddition de comptes annuelle au Parlement. Pour ce qui est de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'évaluation comprenait : la collecte, la conservation et le retrait des renseignements personnels; la protection des renseignements personnels; les fichiers de renseignements personnels; le Répertoire des fichiers de renseignements personnels; l'accès aux renseignements personnels; les exceptions; et la reddition de comptes annuelle au Parlement.

La portée de l'évaluation ne comprenait pas les Règlements<sup>1</sup> d'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ces règlements contiennent des renseignements sur la façon dont il faut appliquer certains articles prévus par les Lois. Nous n'avons pas porté à ce niveau de détails l'évaluation de la conformité aux Lois.

À la demande du Ministère, nous avons élargi notre portée afin d'évaluer l'état d'avancement de chacun des éléments du plan d'action de dix points.

Nos résultats s'appliquent à la période pendant laquelle nous avons mené l'évaluation, soit du 1<sup>er</sup> avril au 31 mai 2011. De nombreux changements ont eu lieu et de nouvelles politiques et procédures ont été instaurées en avril 2011. Dans les secteurs visés, nos résultats se limitent à évaluer si les politiques et procédures sont conçues afin de permettre la prestation des services en conformité avec les Lois.

---

<sup>1</sup> *Règlement sur l'accès à l'information* et *Règlement sur la protection des renseignements personnels*

## **Sommaire des résultats de l'évaluation**

Le Ministère a déployé des efforts pour réduire le risque de futures atteintes à la vie privée. En effet, il a instauré des politiques et des procédures visant à prévenir et à détecter le mauvais usage des renseignements personnels sur les clients par ses employés. Il est désormais essentiel de sensibiliser et de former les employés en vue d'une mise en œuvre réussie des nouvelles politiques et procédures.

Compte tenu de la récente mise en œuvre de ces changements, nous n'avons pas pu évaluer l'efficacité des politiques et des procédures en termes d'assurance de la conformité aux Lois.

Un résumé des résultats liés aux critères d'évaluation se trouve à l'annexe B.

Depuis octobre 2010, le Ministère travaille avec diligence afin de mener à bien son plan d'action de dix points. Neuf étapes du plan d'action de dix points étaient presque terminées en date du 31 mai 2011. Cinq étapes étaient entièrement terminées et cinq étaient en cours. Les actions en cours étaient principalement liées à la formation et à la surveillance des employés.

Le Ministère prévoit terminer toutes les étapes de son plan d'action avant la vérification de la Commissaire à la protection de la vie privée, prévue pour l'automne 2011.

L'état d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action est présenté à l'annexe C.

## Résultats de l'évaluation

### ***Loi sur l'accès à l'information***

Les critères utilisés afin d'évaluer la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* ainsi que les résultats et recommandations connexes sont énumérés ci-dessous.

#### **Critère 1-1 — Le Ministère répond aux demandes de renseignements de façon précise et complète et fournit en temps opportun l'accès aux documents, dans le format demandé.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

1. Le Ministère a élaboré des politiques et des procédures relatives au traitement des demandes d'accès à des documents en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, de sorte à lui permettre de répondre aux demandes de façon précise et complète et de fournir en temps opportun l'accès aux documents, dans le format demandé.
2. Conformément aux politiques et aux procédures, les gestionnaires de niveau 3 (ou de niveau supérieur) sont responsables de fournir des renseignements précis et complets en réponse à une demande de renseignements. Le gestionnaire responsable doit remplir un formulaire de réponse aux demandes d'accès à l'information, qui permet de confirmer que les documents fournis sont complets et exacts et peuvent être publiés dans leur intégralité; de cerner les secteurs pouvant faire l'objet d'exceptions; et d'indiquer qu'il n'y a aucun document disponible, le cas échéant.
3. Conformément aux politiques et aux procédures, les agents de l'AIPRP sont responsables de l'administration des demandes de documents. Ils préparent une demande détaillée à l'intention de l'agent de liaison de l'AIPRP et lorsque les documents sont remis, ils s'assurent que les documents répondent bien à la demande et invoquent les exceptions prévues par la loi, au besoin. Lorsque l'agent de l'AIPRP juge que la demande est complète, les documents et une lettre sont envoyés au demandeur tout en essayant de respecter le délai de 30 jours prévu par la loi. Les procédures du Ministère sont semblables au processus général de l'AIPRP énoncé à l'annexe D.
4. Chaque secteur au sein du Ministère compte un ou plusieurs agents de liaison de l'AIPRP qui lui sont attitrés, et il se peut que des demandes mobilisent plusieurs agents de liaison afin d'obtenir les documents cernés. Par exemple, pour des demandes liées à l'hôpital du Ministère, il a fallu contacter des agents de liaison de divers secteurs de l'hôpital afin de récupérer les documents demandés. Nous avons observé une demande de ce type qui a été complétée en 174 jours, après que l'agent de l'AIPRP ait communiqué avec chaque secteur de façon répétée pour s'assurer qu'on lui avait fourni l'information complète.
5. Le Ministère possède des outils pour veiller à ce que les institutions donnent suite aux demandes de façon précise et complète et à ce que l'accès soit donné dans les délais prévus. Voici des exemples d'outils que le Ministère utilise :



- Liste de contrôle des activités – utilisée sur tous les dossiers de demandes d'accès à l'information où l'agent de l'AIPRP consigne le nom du demandeur, le numéro de dossier et l'agent de l'AIPRP responsable. Il faut également que les agents de l'AIPRP confirment la création d'un accusé de réception ou d'une lettre de transfert, qu'ils indiquent quelles institutions possèdent les documents liés à la demande, d'autres types de documents qui pourraient être associés à la demande, les fichiers de courriels, et les données à jour du système de gestion de cas AccessPro, qui est le système électronique utilisé par le coordonnateur de l'AIPRP pour assurer le suivi de toutes les activités liées à une demande.
  - Formulaire de réponse aux demandes d'accès à l'information – les gestionnaires de niveau 3, ou de niveau supérieur, doivent apposer leur signature en guise d'approbation que les documents que l'agent de liaison d'AIPRP a remis à l'agent de l'AIPRP sont complets et exacts. Cette procédure a pour but de veiller à ce que le gestionnaire soit conscient de la demande et que tous les documents liés à la demande aient été fournis.
  - Énoncé d'incidence – les exceptions qui s'appliquent doivent être accompagnées d'une justification à l'appui de l'exception recommandée et énoncée dans la loi.
6. On compte 69 demandes d'accès à l'information en suspens en 2010-2011 qui ont été reportées en 2011-2012.

**Critère 1-2 — Le Ministère confirme deux fois par année que sa liste de documents et de manuels est exacte, complète et à jour.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

7. Chaque année, le Ministère doit publier une description de son organisation, de ses responsabilités, de ses programmes et activités, des catégories de documents sur lesquels il exerce un contrôle, des renseignements personnels se trouvant dans ces catégories de documents, de la liste des manuels utilisés par les employés pour gérer ou exécuter des programmes ou des activités de l'institution ayant une incidence sur la population; et nommer une personne-ressource concernant les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Les renseignements sont publiés dans une publication autorisée par la loi intitulée *Info Source*, sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui a pour principal objectif d'aider les individus à exercer leurs droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
8. Le Ministère a communiqué des renseignements au Secrétariat du Conseil du Trésor au cours de l'année afin de mettre à jour les publications se trouvant dans *Info Source*.

**Critère 1-3 — Le Ministère répond aux demandes d'accès à des documents selon les besoins et dans les délais prescrits.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

9. La *Loi sur l'accès à l'information* exige que le Ministère avise le demandeur par écrit si ce dernier peut accéder aux documents demandés et, le cas échéant, qu'il s'assure que ces documents seront accessibles dans les 30 jours suivant la demande. Le Ministère envoie un accusé de réception informant le demandeur que le Ministère a reçu sa demande et que des démarches ont été entamées pour y donner suite.
10. Aux fins de compréhension et d'évaluation du processus, nous avons examiné trois demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et avons constaté ce qui suit :
  - Le Ministère a téléphoné un demandeur le jour où il a reçu sa demande dans le but d'obtenir des précisions sur les documents demandés. En fin de compte, le Ministère s'est vu informer le demandeur qu'il n'avait pas besoin de présenter une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* pour obtenir les documents recherchés. L'agent de l'AIPRP l'a référé au Réseau national des centres d'appels.
  - Le Ministère a donné suite à une demande six jours après l'avoir reçue.
  - Le Ministère a mené à bien une demande plus de 150 jours après réception de la demande initiale. Il a fallu mener des consultations avec un autre ministère avant de pouvoir mettre fin à la demande. On a envoyé une lettre au client l'informant qu'un délai supplémentaire serait nécessaire compte tenu de la nature des documents demandés. La lettre informait également le demandeur que celui-ci était en droit de communiquer avec la Commissaire à l'information et de déposer une plainte.
11. Selon l'ébauche du Rapport annuel 2010-2011 sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Ministère a répondu à 60 pour cent des demandes dans les 30 jours suivant leur réception et, dans le cas des dossiers ayant nécessité une prorogation de délai, 73 pour cent de ces demandes ont été terminées à temps. Le Ministère a reçu 148 demandes officielles, ce qui représente une augmentation de 7 pour cent par rapport à l'année précédente.

**Critère 1-4 — Le Ministère invoque les exceptions liées à la divulgation de documents conformément à la loi.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

12. Aux fins de compréhension et d'évaluation du processus, nous avons examiné trois demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et avons remarqué que le

Ministère a invoqué des exceptions pour l'une de ces demandes. Voici les dispositions citées dans le dossier :

- 19(1) – l'information a été épurée parce qu'il y avait des renseignements personnels sur une personne autre que le demandeur;
- 21(1)(b) – l'information a été épurée parce qu'elle était liée à des comptes rendus de consultations ou délibérations auxquelles ont participé des dirigeants ou employés d'une institution fédérale;
- 23 – l'information a été épurée puisqu'elle était protégée par le secret professionnel qui lie un avocat à son client.

13. Selon l'ébauche du Rapport annuel 2010–2011 sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*, 111 demandes officielles ont fait l'objet d'exceptions. Ces exceptions comprenaient les dispositions susmentionnées ainsi que les articles 14, 15, 16, 18, 20 et 22 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

14. Les *Politiques et procédures pour le traitement des demandes d'accès à des documents et à des renseignements personnels en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels* fournissent des lignes directrices sur l'application des exceptions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le pouvoir d'invoquer des exceptions, tel qu'il est énoncé dans la délégation des pouvoirs, revient à l'agent de l'AIPRP. Toutefois, une institution qui fournit des documents doit examiner ces derniers et mettre en surbrillance les renseignements pour lesquels elle recommande d'invoquer des exceptions. L'agent de l'AIPRP décide si l'information en question doit faire l'objet ou non d'exceptions, et si d'autres parties des documents doivent également faire l'objet d'exceptions. À la demande du Ministère, le service qui fournit les documents doit également remplir un formulaire de déclaration d'impact afin de justifier la divulgation ou la protection des renseignements.

### **Critère 1-5 Le Ministère remet aux tierces parties un avis les informant de son intention de divulguer un document.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

15. Le Ministère utilise une lettre-type pour informer les tierces parties de son intention de divulguer un document. Voici un exemple de lettre-type : « Bien que nous avons des raisons de croire que les documents en question peuvent contenir des renseignements relatifs aux tierces parties, tel qu'énoncé au paragraphe 20(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*, nous n'avons pas suffisamment d'information dans nos fichiers pour confirmer ce fait. Par conséquent, tel que la loi l'exige, nous avons l'intention de divulguer les documents en question le (date)... Si vous avez des préoccupations concernant la divulgation de ces documents, veuillez présenter vos observations écrites au soussigné quant aux raisons pour lesquelles certaines parties des documents ne devraient pas être divulguées. Si vous n'avez pas répondu d'ici le (date), les documents seront divulgués. » Selon nos constatations, il n'est pas souvent nécessaire d'aviser les tierces parties.

**Critère 1-6 Le Ministère prépare un rapport annuel sur l'administration de la loi, qui sera déposé devant le Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

16. Le Ministère a procédé à la rédaction de son Rapport annuel 2010-2011 sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* en mai 2011. Le Rapport doit être présenté à chaque Chambre du Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice ou, si le Parlement ne siège pas, dans les 15 premiers jours de la session suivante du Parlement. Au moment où nous avons terminé le rapport, la date limite n'avait pas encore passé et le rapport n'avait pas encore été déposé.
17. Le Rapport annuel 2009-2010 a été remis au greffier de la Chambre, le 19 octobre 2010. La Chambre ne siégeait pas à la fin de juin lorsque le rapport devait être remis et elle a recommencé à siéger le 20 septembre 2010. Le Rapport a été déposé 29 jours après que la Chambre ait ouvert la troisième session de la 40<sup>e</sup> législature.

## ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

Les critères utilisés afin d'évaluer la conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que les résultats et recommandations connexes sont énumérés ci-dessous.

### **Critère 2-1 Le Ministère collecte, conserve et élimine les renseignements personnels conformément à la loi.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

18. Le 31 mars 2011, le Ministère a diffusé le document *Politique et lignes directrices générales sur la protection de la vie privée visant la collecte, la création, la gestion et le traitement des renseignements personnels*. Ce document se trouve sur le site intranet du Ministère.
19. Le Ministère collecte des données aux fins des divers programmes et services qu'il offre à ses clients. Il contrôle le type de renseignements recueillis par des formulaires qui précisent l'information à recueillir. Les formulaires utilisés pour recueillir l'information sont remplis soit par le client, le personnel ou une tierce partie. Certains de ces formulaires sont remplis en personne au bureau de district, par le client à partir de « Mon dossier à ACC », par des infirmières et par des personnes investies du pouvoir de procuration qui leur permet d'agir au nom du client.
  - Le Ministère examine ses formulaires pour s'assurer qu'ils respectent l'exigence de « besoin de savoir » prévue par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et qu'il ne collecte pas par mégarde des renseignements dont il n'a pas besoin dans un but spécifiquement lié au client. Le Ministère exige désormais que tous les nouveaux formulaires utilisés afin de recueillir des renseignements soient d'abord examinés par des conseillers en GI, puis approuvés par le directeur de la GI afin de veiller au respect des autorisations juridiques et techniques.
  - Les formulaires utilisés par les infirmières doivent faire l'objet d'une approche plus générale de collecte des renseignements lors de l'évaluation du client. Par conséquent, on offre aux infirmières une formation sur la protection des renseignements et sur les renseignements considérés comme acceptables et ceux considérés comme excessifs.
  - Aux fins de compréhension et d'évaluation de la collecte des renseignements, nous avons examiné un échantillon de formulaires et avons remarqué qu'ils contiennent un énoncé indiquant la raison de la collecte de renseignements personnels ainsi qu'un énoncé indiquant que les renseignements sont protégés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* contre la divulgation non autorisée.
20. Les secteurs au sein du Ministère sont responsables de veiller à ce que les documents conservés sont à jour. Dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, par exemple, on mène des examens annuels et des examens préalables du client afin de confirmer que les documents sont exacts. Ces examens nécessitent d'entrer en contact avec les clients et de vérifier les renseignements à partir d'un questionnaire.

21. Les documents peuvent également être vérifiés au moment où les clients entrent en contact avec le Ministère. Les examens préalables du client sont menés à l'aide d'une liste de questions préparées d'avance.
22. Le Ministère s'est vu accorder l'autorisation de disposition de documents par Bibliothèque et Archives Canada (BAC), ce qui lui permet d'éliminer les documents dont il n'a plus besoin. Cette autorisation s'applique actuellement aux documents papier. Il est toutefois impossible de l'appliquer aux documents électroniques, du moins jusqu'à ce que le Ministère mette en œuvre un système de gestion des documents et des dossiers électroniques.
23. La conception complexe du RPSC empêche le Ministère de supprimer les documents électroniques de façon efficace.

### **Critère 2-2 Le Ministère protège les renseignements personnels en sa possession.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

24. En réponse à la recommandation de la Commissaire à la protection de la vie privée, le Ministère a élaboré un Cadre de gestion des renseignements personnels qui a été mis en application le 1<sup>er</sup> avril 2011. Ce cadre favorise la sensibilisation et fournit une orientation en matière de pratiques de gestion de l'information et de protection des renseignements personnels. Le cadre comprend ce qui suit :
  - *Politique et lignes directrices générales sur la protection de la vie privée visant la collecte, la création, la gestion et le traitement des renseignements personnels.* Ce document est l'élément principal du Cadre de gestion des renseignements personnels du Ministère.
  - *Infrastructure de protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada.* Ce document décrit les responsabilités du nouveau poste de chef de la protection des renseignements personnels (CPRP) et celles du nouveau Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels (CMPRP). Il incombe au CPRP d'offrir un leadership et une surveillance stratégiques pour ce qui est des questions liées à la protection des renseignements personnels. Le CMPRP, présidé par le CPRP, examine la conformité en matière de gestion du risque et de respect de la protection des renseignements personnels, et il établit les priorités en matière de protection des renseignements personnels et les mesures à prendre.
  - *Politique de gestion de l'information, Pratiques exemplaires d'Anciens Combattants Canada en matière de gestion des renseignements, et Lignes directrices en matière de gestion de l'information et de protection de la vie privée relativement aux courriels.* Ce document fournit une orientation sur la gestion efficace des renseignements.
  - *Politique et lignes directrices sur les atteintes à la vie privée.* Ce document fournit de l'information sur les objectifs et les définitions. On y indique les rôles et les responsabilités de postes précis au sein du Ministère ainsi que les mesures à prendre en cas d'atteinte à la vie privée.

25. Le Ministère a mis sur pied un Comité d'examen de la matrice (CEM) afin de déterminer qui devrait avoir accès au RPSC. Les questionnaires, conçus par le Comité d'examen de la matrice, Direction de la technologie de l'information et de la gestion de l'information, ont été envoyés aux unités au sein du Ministère en vue d'obtenir des renseignements sur les besoins des employés d'accéder au système. Une personne-ressource responsable de l'accès a été chargée de collaborer avec les gestionnaires et les superviseurs dans le but de documenter la justification de chaque niveau d'accès du RPSC, qui est essentiel à l'exécution des fonctions des employés. L'autorité fonctionnelle de chaque niveau a approuvé ou refusé l'accès, souvent seulement après avoir demandé des précisions et s'être interrogé sur la justification fournie. On a fourni aux personnes-ressources et aux gestionnaires responsables de l'accès au RPSC un exemple de formulaire rempli dans lequel figuraient des échantillons de justification, notamment : « Niveau d'accès 3 requis afin de visualiser tous les renseignements sur le client sauf l'information sur les paiements et l'historique des pensions » et « Niveau d'accès 67 non requis puisqu'il n'est pas nécessaire de voir les activités en ligne de l'ancien combattant ». L'administration centrale a mené à bien l'examen des postes et des modifications sont en cours. Le nombre d'utilisateurs du système, qui était de 2800 à 3000, a été réduit d'environ 400. On ne s'attend pas à ce que les examens régionaux soient terminés avant septembre 2011.
26. Un examen préliminaire de l'environnement de GI-TI du Ministère a été entrepris en novembre 2010 par un expert du CANFE, ce qui a donné lieu à un certain nombre de recommandations. Celles désignées comme prioritaires étaient liées à la Base de données des rapports (BDR), qui contient des renseignements tirés des bases de données opérationnelles et à laquelle peuvent accéder plus de 100 utilisateurs au sein du Ministère. Voici les recommandations :
- **Évaluer de nouveau la collecte des renseignements sous l'angle de la protection des renseignements personnels.** Le Ministère a déterminé que la création de rapports supplémentaires sans identificateurs dans un catalogue parallèle n'est pas une solution efficace. On mettra plutôt en place une formation sur la protection des renseignements personnels à l'intention de ceux qui utilisent fréquemment le système.
  - **Examiner les rapports opérationnels publiés et s'assurer qu'ils ne contiennent pas de renseignements personnels.** Étant donné qu'on ne dispose pas des ressources nécessaires pour modifier le format des rapports existants, les rapports opérationnels seront examinés à mesure qu'ils sont renouvelés.
  - **Améliorer les capacités de vérification du système de la BDR.** Un programme de vérification a été mis en œuvre afin d'obtenir de l'information sur les activités des utilisateurs.
  - **Examiner l'accès des utilisateurs et apporter des améliorations de manière à restreindre le sous-ensemble lié à la reddition de comptes.** Le Ministère a examiné et vérifié les utilisateurs de la BDR, mais il lui a été impossible de limiter la portée de l'accès en raison de la nature de la base de données. On cherche une autre solution.
27. SFTDSS, le système de paiement de prestations retenu aux fins de Croix Bleue Medavie, est défini comme étant sous le contrôle du Ministère. Le Ministère a des politiques et des

procédures de contrôle d'accès en place afin de gérer l'accès de ses employés. Pour ce qui est des employés de Croix Bleue Medavie qui ont accès au système et aux renseignements liés aux clients, on consigne les événements liés à des modifications de données et à l'authentification à des fins de vérification. Les demandes d'accès en mode lecture seulement aux renseignements sur les clients ne sont pas signalées à des fins de vérification. Selon Croix Bleue Medavie, l'accès au système est examiné chaque année et le principe du « besoin de savoir » fait partie du processus global de contrôle d'accès.

28. En octobre 2010, le Ministère a entamé la surveillance de l'accès au RPSC afin de vérifier si les employés qui accèdent aux dossiers sur les clients ont effectivement « besoin de savoir ». On met l'accent sur l'accès en mode lecture seulement. À l'origine, des courriels étaient envoyés aux gestionnaires pour les aviser qu'un employé avait accédé au système, mais on y répondait lentement et de façon limitée. Les courriels sont maintenant envoyés directement aux employés. Ces courriels avisent les employés que le système a détecté qu'ils avaient accédé à un carnet du client particulier et leur demandent de fournir la raison légitime de cet accès au fichier. Si l'employé ne répond pas au courriel, leur superviseur en est informé. Voici ce que nous avons constaté concernant l'initiative de surveillance du RPSC :

- On compte 9 millions d'accès au RPSC par année, ou 30 000 accès par jour. Le personnel de la Sécurité de la TI a indiqué que malgré l'initiative de surveillance, le nombre d'accès demeure le même depuis octobre.
- La surveillance a favorisé la sensibilisation des employés; les employés éprouvent toutefois de l'appréhension quant au fait qu'on surveille l'accès à chaque fichier.
- La surveillance du RPSC comporte des limites, puisque le RPSC ne consigne pas le temps écoulé durant la consultation d'un fichier client par l'employé.

29. Le Ministère a rédigé l'ébauche d'un *Protocole pour l'usage de renseignements personnels à des fins non administratives* dont on se servira pour la recherche, la vérification et des activités connexes.

30. La *Politique sur la discipline et les Lignes directrices en matière de discipline d'ACC* énoncent qu'en raison de la nature du mandat d'ACC et des renseignements très personnels que ce dernier a en sa possession, l'accès non autorisé aux dossiers des clients et la divulgation non autorisée des renseignements sur les clients sont des types d'inconduite qui pourraient justifier des mesures disciplinaires. La *Politique sur la discipline et les Lignes directrices en matière de discipline* se trouvent sur le site intranet du Ministère.

31. Le Ministère possède des dossiers ministériels qui contiennent des renseignements personnels, mais ne possède pas les systèmes nécessaires pour gérer cette information. Le Ministère a élaboré un document d'orientation à l'intention des employés, *Renseignements personnels comme documentation à l'appui des documents ministériels classés par sujet*. Ce document vise à offrir des lignes directrices sur l'utilisation acceptable des renseignements personnels comme documentation à l'appui des documents ministériels classés par sujet.

32. En plus des documents électroniques des clients, des documents papier contenant des renseignements sur les clients sont conservés à l'administration centrale ainsi que dans les bureaux régionaux. Au Centre de traitement centralisé, les dossiers papier des clients sont



conservés dans un lieu d'entreposage non verrouillé jusqu'à ce que les dossiers des clients deviennent inactifs. Les pratiques opérationnelles exigent que des parties de dossiers des clients soient copiées puis envoyées à la Direction des finances (p.ex., dossiers du Programme d'allocation pour perte de revenus).

33. Durant la collecte de données sur les clients aux fins d'utilisation dans les programmes, le Ministère s'assure d'obtenir l'autorisation signée de divulguer les renseignements, et il conserve cette autorisation au dossier. Les formulaires utilisés contiennent le nom du client, le numéro de dossier, des renseignements sur l'intervenant à qui les renseignements seront communiqués et sur la nature de ces renseignements. Le Ministère peut ainsi consulter les fournisseurs de services communautaires et d'autres professionnels de la santé aux fins de gestion du dossier d'un client.
34. Le Ministère a élaboré des *Lignes directrices pour la gestion des renseignements personnels dans la préparation des documents d'information*. Malgré la formation en matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, un examen ministériel des notes d'information a permis de révéler qu'entre le 1<sup>er</sup> novembre 2010 et le 31 mars 2011, 30 pour cent des notes d'information et 28 pour cent des rapports ministériels contenaient des renseignements qui ne se limitaient pas au « besoin de savoir ».
35. Les Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFRVP) évaluent les risques liés à la protection des renseignements personnels dans le cadre des programmes et des activités. Les EFRVP ainsi que les évaluations de la menace et des risques (EMR), au besoin, sont maintenant remplis avant que des changements ne soient apportés aux programmes existants ou que de nouveaux programmes ne soient mis sur pied. Il y a un certain nombre de programmes hérités pour lesquels aucune EFRVP n'a été remplie, puisqu'ils étaient en place avant cette exigence. Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC assume la responsabilité première de la conduite des EFRVP.
36. Le Ministère a créé ou est en train de créer un certain nombre de documents d'orientation portant sur la divulgation des renseignements personnels conformément à l'article 8 de la loi. Ces documents comprennent des lignes directrices sur la divulgation de renseignements au procureur général du Canada, aux services de police et aux organismes d'enquête fédéraux; lors d'une assignation à témoigner, d'un mandat ou d'une ordonnance du tribunal; et aux ministres et aux parlementaires.

### **Critère 2-3 Le Ministère s'assure que ses fichiers de renseignements personnels sont complets.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

37. Le Ministère présente à la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels, Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), les nouveaux fichiers de renseignements personnels (FRP) et les FRP modifiés lorsque leur contenu est soumis à un examen de la conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les FRP sont ensuite versés dans Info Source.

**Critère 2-4 Le Ministère confirme chaque année que son répertoire des fichiers de renseignements personnels est exact, complet et à jour.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

38. Le Ministère a présenté au SCT sa liste la plus récente de FRP à joindre à l'édition 2010 d'Info Source, ce qui mettra à jour l'édition 2009 actuellement accessible.
39. La dernière présentation comptait un certain nombre de FRP révisés contenant des renseignements à jour approuvés par le SCT. Les FRP sont examinés et sont mis à jour aussi souvent que possible en consultation avec les secteurs de programme pour veiller à ce que les FRP reflètent les nouvelles collectes, utilisations et divulgations. Il faut obtenir l'approbation du SCT chaque fois que des changements sont apportés.
40. Le Répertoire des FRP de 2009 du Ministère comprend tous les renseignements exigés par le SCT et par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

**Critère 2-5 Le Ministère répond aux demandes d'accès à des renseignements personnels selon les besoins et dans les délais prescrits.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

41. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* exige que le Ministère avise le demandeur, dans les 30 jours suivant la demande, que les documents seront fournis et que l'accès sera donné.
42. Aux fins de compréhension et d'évaluation du processus, nous avons sélectionné trois demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et avons constaté ce qui suit :
  - Le Ministère a répondu à l'une des demandes en trois jours.
  - Le Ministère a mené à bien l'une des demandes en 30 jours.
  - Le Ministère a mené à bien l'une des demandes en 121 jours. Cette demande concernait un document 1286 pages et 2 bandes cassette. Nous n'avons pas pu confirmer que le demandeur a été avisé de la prorogation du délai de 30 jours, tel qu'exigé par l'article 15 de la loi.
43. Selon l'ébauche du Rapport annuel 2010 - 2011 sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Ministère a répondu à 69 pour cent des demandes dans les 30 jours suivant leur réception et, lorsque des prorogations ont été prises, 70 pour cent des demandes ont été terminées à temps.

44. On compte 96 demandes relatives à la protection des renseignements personnels en suspens en 2010-2011 qui ont été reportées en 2011-2012.

### **Critère 2-6 Le Ministère invoque les exceptions liées à la divulgation de renseignements personnels conformément à la loi.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

45. Aux fins de compréhension et d'évaluation du processus, nous avons sélectionné trois demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et avons constaté que le Ministère a invoqué des exceptions dans chacun des cas. En effet, chaque cas faisait référence à l'article 26 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, lequel exige que les renseignements personnels liés à des personnes autres que le demandeur soient retirés des documents. Lorsque le Ministère termine une demande, il envoie une lettre au demandeur, accompagnée des documents demandés, et il cite les articles de la loi qui ont été appliqués. De plus, l'article invoqué est indiqué à côté de chaque partie du document ayant subi une épuration.
46. Selon l'ébauche du Rapport 2010-2011 sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, 170 demandes officielles ont fait l'objet d'exceptions. Ces exceptions comprenaient l'article susmentionné ainsi que les articles 22, 27 et 28 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
47. Les *Politiques et procédures pour le traitement des demandes d'accès à des documents et à des renseignements personnels en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels* fournissent des lignes directrices sur l'application des exceptions en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le pouvoir d'invoquer des exceptions a été délégué à l'agent de l'AIPRP. Toutefois, l'institution qui fournit des documents doit examiner ces derniers et mettre en surbrillance les renseignements qui, selon elle, devraient faire l'objet d'exceptions. L'agent de l'AIPRP décide si l'information en question doit faire l'objet ou non d'exceptions, et si d'autres parties des documents doivent également faire l'objet d'exceptions.

### **Critère 2-7 Le Ministère prépare un rapport annuel sur l'administration de la loi qui sera déposé au Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice.**

À la suite de l'examen des documents et des entrevues, nous avons constaté ce qui suit :

48. Le Ministère a rédigé son Rapport annuel 2010-2011 sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en mai 2011. Le Rapport doit être présenté à chaque Chambre du Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice ou, si le Parlement ne siège pas, dans les 15 premiers jours de la session suivante du Parlement. Au moment où nous avons terminé le rapport, la date limite n'avait pas encore passé et le rapport n'avait pas encore été déposé.

49. Le Rapport annuel 2009-2010 avait été remis au greffier de la Chambre, le 19 octobre 2010. La Chambre ne siégeait pas à la fin de juin lorsque le rapport devait être remis et elle a recommencé à siéger le 20 septembre 2010. Le Rapport a été déposé 29 jours après que la Chambre ait ouvert la troisième session de la 40<sup>e</sup> législature.

## **Recommandations**

1. La direction devrait choisir un système de gestion des documents et des dossiers électroniques et le mettre en œuvre afin de contrôler son fonds de renseignements ministériels, y compris tous les renseignements personnels qui y sont conservés.
2. La direction devrait offrir des services continus d'éducation et de formation aux employés en ce qui a trait à l'intention et à l'application des politiques et des procédures comprises dans le nouveau Cadre de gestion des renseignements personnels du Ministère.
3. La Direction devrait mettre en œuvre des systèmes qui veillent à ce que les documents soient éliminés conformément à l'autorisation de disposition de documents qui lui a été accordée par Bibliothèque et Archives Canada.
4. Le chef de la protection des renseignements personnels devrait continuellement surveiller la conformité du Ministère à l'égard du Cadre de gestion des renseignements personnels et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et rendre des comptes à cet égard.

## Annexe A — Objectifs de l'évaluation, critères et sources

Objectifs	Critères	Source
Évaluer la conformité du Ministère à l'égard de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	1-1 ACC répond aux demandes de façon précise et complète et fournit en temps opportun l'accès aux documents, dans le format demandé.	<i>Loi sur l'accès à l'information</i> , article 4
	1-2 ACC confirme deux fois par année que sa liste de documents et de manuels est exacte, complète et à jour.	<i>Loi sur l'accès à l'information</i> , article 5
	1-3 ACC répond aux demandes d'accès à des documents selon les besoins et dans les délais prescrits.	<i>Loi sur l'accès à l'information</i> , articles 6-12
	1-4 ACC invoque les exceptions liées à la divulgation de documents conformément à la loi.	<i>Loi sur l'accès à l'information</i> , articles 13-26
	1-5 ACC remet aux tierces parties un avis les informant de son intention de divulguer un document.	<i>Loi sur l'accès à l'information</i> , article 27
	1-6 ACC prépare un rapport annuel sur l'administration de la loi qui sera déposé au Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice.	<i>Loi sur l'accès à l'information</i> , article 72
	2-1 ACC collecte, conserve et élimine les renseignements personnels conformément à la loi.	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> , articles 4-6
	2-2 ACC protège les renseignements personnels en sa possession.	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> , articles 7-9
	2-3 ACC s'assure que ses fichiers de renseignements personnels sont complets.	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> , article 10
	2-4 ACC confirme chaque année que son répertoire des fichiers de renseignements personnels est exact, complet et à jour.	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> , article 11
	2-5 ACC répond aux demandes d'accès à des renseignements personnels selon les besoins et dans les délais prescrits.	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> , articles 14-17
	2.6 ACC invoque les exceptions liées à la divulgation de renseignements personnels conformément à la loi.	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> , articles 18-28

Évaluation de la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

<b>Objectifs</b>	<b>Critères</b>	<b>Source</b>
	2.7 ACC prépare un rapport annuel sur l'administration de la loi qui sera déposé au Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice.	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels, article 72</i>

## Annexe B — Tableau des critères d'évaluation

Critères d'évaluation	Satisfait	Partiellement satisfait	Non satisfait
<b><i>Loi sur l'accès à l'information</i></b>			
1.1 ACC répond aux demandes de façon précise et complète et fournit en temps opportun l'accès aux documents, dans le format demandé.	X		
1.2 ACC confirme deux fois par année que sa liste de documents et de manuels est exacte, complète et à jour.	X		
1.3 ACC répond aux demandes d'accès à des documents selon les besoins et dans les délais prescrits.		X	
1.4 ACC invoque les exceptions liées à la divulgation de documents conformément à la loi.	X		
1.5 ACC remet aux tierces parties un avis les informant de son intention de divulguer un document.	X		
1.6 ACC prépare un rapport annuel sur l'administration de la loi qui sera déposé au Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice.	X		
<b><i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i></b>			
2.1 ACC collecte, conserve et élimine les renseignements personnels conformément à la loi.		X	
2.2 ACC protège les renseignements personnels en sa possession.	X		
2.3 ACC s'assure que ses fichiers de renseignements personnels sont complets.	X		
2.4 ACC confirme chaque année que son répertoire des fichiers de renseignements personnels est exact, complet et à jour.	X		
2.5 ACC répond aux demandes d'accès à des renseignements personnels selon les besoins et dans les délais prescrits.		X	
2.6 ACC invoque les exceptions liées à la divulgation de renseignements personnels conformément à la loi.	X		
2.7 ACC prépare un rapport annuel sur l'administration de la loi qui sera déposé au Parlement dans les trois mois suivant la fin de l'exercice.	X		



## Annexe C — Évaluation du plan d'action de dix points

Action requise	Description	Date cible	État d'avancement
1. Examiner en détail l'accès aux systèmes	Examiner en détail les comptes de 2 800 utilisateurs du RPSC.	Le 31 mars 2011	<b>En cours.</b> L'Évaluation initiale de la matrice d'accès du RPSC en novembre 2010 s'est traduite par le retrait de 400 comptes d'utilisateurs; le Comité d'examen de la matrice a été mis sur pied. L'enquête sur les exigences d'accès devrait être menée à bien en septembre 2011. On prévoit mettre en œuvre un contrôle de l'accès au niveau régional.
2. Communiquer la politique en matière de discipline	Rédiger une politique et des lignes directrices renforcées en matière de discipline et les communiquer au personnel.	Le 31 octobre 2010	<b>Terminé.</b> Les lignes directrices en matière de discipline sont publiées sur le site intranet du Ministère, et un courriel à cet égard a été envoyé aux employés en mai 2011.
3. Introduire une étape de protection de la vie privée dans la démarche de rédaction des notes d'information	Communiquer les nouvelles procédures concernant l'utilisation appropriée des renseignements des clients aux fins de la préparation des notes d'information et d'autres documents utilisés au Ministère	Le 31 octobre 2010	<b>Terminé.</b> De nouvelles lignes directrices relatives aux notes d'information ont été remises aux gestionnaires de niveau 3. De nouvelles lignes directrices sur la divulgation de l'information ont également été remises aux parlementaires.
4. Nommer un expert en systèmes externes	Veiller à ce que des experts externes en gestion de systèmes informatiques examinent les systèmes du Ministère et formulent des recommandations.	Du 31 octobre 2010 au 31 mars 2011	<b>Terminé.</b> Un expert a examiné les systèmes de GI-TI en novembre 2010 et il a formulé 16 recommandations d'amélioration.
5. Nommer un expert externe en protection des renseignements personnels	Recourir aux services d'une équipe d'experts en matière de gestion de renseignements gouvernementaux et de protection des renseignements personnels pour qu'ils examinent les processus ministériels et recommandent des changements à apporter afin de s'assurer que les renseignements sont protégés et que leur accès est contrôlé.	Du 19 octobre 2010 au 31 mars 2011	<b>Terminé.</b> Trois experts ont été embauchés dans le but d'examiner les politiques et les procédures d'AIPRP; de fournir une supervision et une orientation en matière d'AIPRP; et d'offrir de la formation aux gestionnaires.
6. Améliorer la surveillance des systèmes électroniques	Avoir une équipe qui, de façon proactive, surveille et examine les personnes ayant accès à l'information et mène enquête, au besoin. Dans l'éventualité d'un accès inapproprié, des mesures disciplinaires seront prises.	Le 18 octobre 2010	<b>En cours.</b> L'accès au RPSC est surveillé par la sécurité de la TI depuis janvier 2011; des rapports quotidiens sont préparés. Les employés reçoivent un courriel leur demandant d'expliquer pourquoi ils ont accédé au compte en question.

Évaluation de la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Action requise	Description	Date cible	État d'avancement
7. Fournir une formation obligatoire en matière de protection des renseignements personnels	Début du programme de formation obligatoire sur la protection des renseignements personnels à l'intention de l'ensemble du personnel le 19 octobre 2010. On y aborde le « besoin de savoir », la nécessité d'obtenir le consentement du client lorsqu'on échange des renseignements et la gamme des mesures disciplinaires qui seront prises en cas d'atteinte à la vie privée. L'Hôpital Sainte-Anne a ses propres programmes en matière de protection de la vie privée et de confidentialité des renseignements sur les clients.	Du 19 octobre 2010 au 19 novembre 2010	<b>En cours.</b> 82 % des employés ont reçu la formation sur les exigences du « besoin de savoir » dans le cadre de la Politique sur la protection des renseignements personnels en octobre et novembre 2010. Cette formation fait maintenant partie du cours de gestion de l'information d'ACC et les séances relatives au POG et au POS devraient débuter en juin 2011. La formation sur le « besoin de savoir » est également offerte aux étudiants et aux nouveaux employés du Ministère.
8. Fournir une formation approfondie sur les politiques et procédures du gouvernement en matière de protection de la vie privée	Formation approfondie pour tous les employés sur les nouvelles politiques, lignes directrices et procédures.	De janvier au 31 mars 2011	<b>En cours.</b> Tous les gestionnaires ont reçu la formation en mars 2011. Des séances ont également été offertes dans les bureaux régionaux. La formation englobait le Cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, les politiques et les lignes directrices connexes. On s'engage à former tout le personnel d'ici juillet 2011.
9. Effectuer une évaluation indépendante annuelle	Évaluation indépendante annuelle de la conformité d'ACC à l'égard de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .	Chaque année, à compter de juin 2011	<b>Terminé.</b> Services de vérification Canada a été retenu pour mener une évaluation indépendante annuelle; rapport en juin 2011.
10. Se préparer à la vérification de la Commissaire à la protection de la vie privée	Le Ministère a commencé à se préparer à la vérification approfondie qui sera entreprise par la Commissaire à la protection de la vie privée.	Immédiatement	<b>En cours.</b> Toutes les étapes ci-dessus visent à se préparer à la vérification de la Commissaire à la protection de la vie privée.

## Annexe D — Graphique du processus général d'AIPRP

# Processus général d'AIPRP

