



Anciens Combattants  
Canada

Veterans Affairs  
Canada

Mars 2018

## Vérification du processus de traitement des demandes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

Direction générale de la vérification  
et de l'évaluation

Canada 

## **Remerciements**

L'équipe de vérification tient à remercier pour leur aide les employés de l'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada participant au processus d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Leur contribution a été essentielle à la réussite de cette vérification.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0</b>	<b>CONTEXTE</b> .....	<b>1</b>
<b>2.0</b>	<b>À PROPOS DE LA VÉRIFICATION</b> .....	<b>2</b>
2.1	Portée et objectifs de la vérification .....	2
2.2	Méthode.....	3
<b>3.0</b>	<b>RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION</b> .....	<b>4</b>
3.1	Pertinence et efficacité des politiques, des pratiques et des contrôles de gestion. ....	4
3.2	Déterminer les secteurs dans lesquels l'efficacité du traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels doit être améliorée.....	6
3.3	Opinion du vérificateur .....	11
	<b>Annexe A – Critères de vérification</b> .....	<b>A-1</b>
	<b>Annexe B – Classement des recommandations en fonction du risque et opinion de l'équipe de vérification</b> .....	<b>B-1</b>

## 1.0 CONTEXTE

La vérification des pratiques relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (AIPRP) a été approuvée par le sous-ministre dans le cadre du Plan de vérification axé sur les risques 2016-2019.

Le thème du gouvernement ouvert et transparent occupe une place importante dans le programme du gouvernement fédéral. Dans le discours du Trône de décembre 2015 et dans le plus récent budget fédéral de mars 2016, le gouvernement s'est engagé, auprès des Canadiens et des parlementaires, à hausser la barre au chapitre de l'ouverture et de la transparence gouvernementales<sup>1</sup>.

Les responsabilités liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels sont établies par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La *Loi sur l'accès à l'information* donne aux membres du public et aux entreprises le droit prévu par la loi d'accéder aux dossiers que possède une institution gouvernementale, sous réserve d'exceptions limitées et précises. 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 fédérales.

Anciens combattants Canada a centralisé l'Unité de l'AIPRP à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) pour s'assurer que les responsabilités relatives aux deux lois sont respectées. Les principales activités de l'Unité de l'AIPRP d'ACC sont les suivantes :

- traiter les demandes de renseignements présentées 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 en appui aux lois relatives à l'AIPRP et aux besoins des organismes centraux;
- 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 les rapports annuels sur l'administration des lois relatives à l'AIPRP à présenter au Parlement;
- diriger l'élaboration des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFRVP);
- coordonner le règlement des plaintes contre ACC déposées devant le commissaire à l'information, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant le commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;

---

<sup>1</sup> [Le troisième Plan biennuel dans le cadre du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert](#)

- assurer la gestion centralisée des atteintes à la vie privée;
- analyser les problèmes liés aux politiques sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et y réagir;
- examiner les nouveaux formulaires de collecte de renseignements personnels;
- élaborer des déclarations appropriées sur la protection des renseignements personnels;
- évaluer des contrats et des protocoles d'entente;
- fournir des conseils, des orientations et de la formation au personnel d'ACC au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- aider ACC 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.

Outre l'Unité de l'AIPRP, d'autres secteurs du Ministère ont un rôle à jouer pour que ce dernier remplisse ses obligations concernant les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Entre autres :

- Les agents de liaison sont responsables de récupérer, d'examiner et de transmettre l'information à l'unité de l'AIPRP en réponse aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.
- Tous les employés doivent veiller à transmettre l'information liée aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels reçues par l'organisation.
- Tous les gestionnaires doivent s'assurer d'aider leurs employés à respecter leurs obligations en vertu des lois applicables, en priorisant les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans la gestion de travail.

## **2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION**

### **2.1 Portée et objectifs de la vérification**

Depuis 2011, un taux élevé de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels n'a pas été traité dans le délai de trente jours civils prescrit par la loi. En 2016-2017, 60 % des demandes d'accès à l'information ont été traitées dans les délais prévus alors que les demandes de protection des renseignements personnels ont été traitées à temps dans 68 % des cas.

Les objectifs de la vérification sont les suivants :

- Évaluer la pertinence et l'efficacité des politiques, des pratiques et des contrôles de gestion qui visent à appuyer la conformité du Ministère aux lois en matière de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

- Confirmer les délais d'exécution et déterminer les possibilités d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

## Portée

La vérification portait sur les pratiques encadrant le traitement des demandes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2016 et le 31 mars 2017.

Les éléments suivants ont été exclus de la vérification :

- L'exactitude et l'intégrité de l'information fournie en réponse aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- Les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels présentées à la Direction générale de la vérification et de l'évaluation;
- Les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels présentées au Bureau de l'ombudsman des vétérans;
- Les activités et les mesures de contrôle de la protection des renseignements personnels, notamment la sécurité des TI.

Les activités relatives à la protection des renseignements personnels exclues ci-dessus seront évaluées plus tard dans le cadre du processus annuel de planification des vérifications axé sur les risques.

## 2.2 Méthode

Les résultats et les conclusions de la vérification présentés dans le présent rapport sont fondés sur des données probantes suffisantes et adéquates recueillies conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes comme en témoignent les résultats du programme d'assurance et d'amélioration de la qualité. Les avis exprimés dans le présent rapport sont fondés sur les conditions qui prévalaient au moment de la vérification et ne s'appliquent qu'à l'entité examinée.

<b>Tableau 1 – Description des méthodes de vérification</b>	
<b>Méthode</b>	<b>Objectif</b>
Entrevues	Seize agents de liaison, ou leurs remplaçants, ont été interviewés ainsi que quatorze gestionnaires/employés responsables du traitement des demandes d'AIPRP ou y participant, afin de déterminer la pertinence des contrôles internes, la clarté des rôles et des responsabilités et le caractère approprié de la formation et de déterminer les secteurs d'efficacité.

<b>Tableau 1 – Description des méthodes de vérification</b>	
<b>Méthode</b>	<b>Objectif</b>
Observation directe	Dans le but de mieux comprendre le processus, le traitement des demandes a été observé directement au sein de l'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.
Examen de la documentation	Les politiques, les procédures, les rapports et autres documents ont été examinés dans le but de faire le schéma du processus d'AIPRP et pour déterminer la pertinence des contrôles internes.
Examen des dossiers	Un examen des dossiers de deux échantillons représentatifs choisis au hasard, l'un composé de 53 demandes d'accès à l'information et l'autre de 62 demandes de protection des renseignements personnels, a été effectué dans le but d'établir la conformité aux politiques et aux procédures et de calculer les délais d'exécution. Les échantillons ont pu fournir un taux de confiance de 95 % avec une marge d'erreur de 4 %.
Analyse des données	Une analyse des rapports de données a été effectuée pour mieux comprendre l'entité de vérification et pour déterminer les améliorations en matière d'efficacité.

### 3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

#### 3.1 Pertinence et efficacité des politiques, des pratiques et des contrôles de gestion.

Les politiques et les procédures sont pertinentes, mais n'étaient pas facilement accessibles pour tout le personnel d'ACC au moment de la vérification.

Les politiques déterminent la façon dont les choses doivent être exécutées et établissent les limites des mesures acceptables. Elles ne doivent pas être trop détaillées et doivent contenir uniquement l'information pertinente. Le besoin de politiques précises et le niveau de documentation qui s'y rattache dépendent de la taille de l'organisation, des objectifs à atteindre, des risques existants et de la mesure dans laquelle une communication claire des limites des mesures acceptables est requise<sup>2</sup>. Des politiques étayées et communiquées à l'ensemble de l'organisation doivent être accessibles compte tenu du fait que l'accès à l'information et la protection des

<sup>2</sup> Contrôle et gouvernance – Numéro 1 : Recommandations sur le contrôle, novembre 1995. Institut canadien des comptables agréés

renseignements personnels sont très réglementés, de l'importance d'un gouvernement ouvert et des risques d'atteinte à la réputation si ce type de demande est mal traité.

L'équipe de vérification a procédé à un examen des directives liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et a conclu que des directives adéquates ont été élaborées pour les principales fonctions du processus de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Ces directives fournissent une description claire des rôles et des responsabilités, des pouvoirs délégués et des étapes du processus de traitement. Les documents ont été mis à jour la dernière fois en 2012 et étaient en cours de mise à jour pendant la vérification. Certains changements mineurs qui ne figuraient pas dans les politiques et les procédures ont été cernés par la vérification, mais ces omissions n'étaient pas essentielles aux contrôles internes et à la gouvernance encadrant l'AIPRP (p.ex. les changements organisationnels avaient une incidence sur le nom des personnes-ressources et des unités, des frais ne sont plus exigés, etc.).

L'équipe de vérification était satisfaite de l'existence de documents pertinents; cependant, ceux-ci avaient été retirés de l'intranet du Ministère aux fins de mise à jour au cours de la vérification. Le 18 septembre 2017, les documents n'avaient pas été réaffichés et n'étaient pas facilement accessibles aux employés. Si le personnel avait des questions, les coordonnées de l'Unité de l'AIPRP étaient disponibles sur le site intranet. Les directives entourant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels doivent être documentées et accessibles pour que le personnel puisse connaître et comprendre ses responsabilités et les paramètres qui régissent ses actions. Le personnel ne peut être tenu responsable s'il ne connaît pas ses responsabilités.

Une formation a été offerte, différentes méthodes ou sources de formation existent et un répertoire central en faciliterait l'accès.

Une formation adéquate est un contrôle interne important puisqu'elle permet de veiller à ce que le personnel possède les compétences requises pour exécuter le travail qui lui est confié. La formation peut aussi aider à maintenir la qualité et à améliorer l'efficacité.

En ce qui a trait à la formation offerte aux agents de liaison (AL), la plupart des AL ont déclaré que leur formation avait été reçue sous forme de réunions trimestrielles et de séance de formation entre pairs. Parmi les seize AL et remplaçants interviewés, trois ont déclaré n'avoir reçu aucune formation. De ces trois AL, deux avaient moins de deux ans d'expérience.

Un certain nombre de séances de formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sont offertes à tout le personnel. Ces cours sont offerts par l'École de la fonction publique du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Outre ces cours offerts par des organismes externes, ACC a élaboré et présente sa propre formation en matière d'AIPRP à laquelle nombre d'employés participent.

Toute la formation était accessible au personnel d'ACC, mais n'était pas bien connue de celui-ci. Normalement, une description des cours et de la formation offerts figure sur les sites de travail internes habituels (c.-à-d. ACC au travail ou GCDocs), mais ce n'était pas le cas pour la formation en matière d'AIPRP. Le personnel doit être au courant des ministères qui offrent de la formation et des sites qu'ils doivent consulter pour avoir accès à cette formation. Il serait avantageux de créer un répertoire central où le personnel d'ACC pourrait obtenir toute l'information nécessaire sur la formation qui lui est offerte.

### **Recommandation 1**

**Il est recommandé que la directrice, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information, améliore l'accessibilité des politiques, des procédures et de la formation. (Essentielle)**

#### **Réponse de la direction**

La direction accepte la recommandation. Le bureau d'AIPRP à ACC offre de la formation personnalisée et générale dans l'ensemble du Ministère de sorte que les employés aient les outils et la formation dont ils ont besoin pour traiter adéquatement les renseignements personnels. Le bureau d'AIPRP a également à sa disposition des politiques et des procédures qui sont mises à jour au besoin. En décembre 2017, une page améliorée portant sur l'AIPRP a été affichée sur l'intranet d'ACC pour accroître l'accessibilité. Le Ministère poursuit ses travaux pour ajouter des politiques, des procédures et de la formation mises à jour à l'espace amélioré.

### **3.2 Déterminer les secteurs dans lesquels l'efficacité du traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels doit être améliorée.**

Bien qu'ACC ait augmenté sa capacité de traitement des demandes avec des ressources moindres, le Ministère ne respecte pas le délai de 30 jours prescrit par la loi.

Pour déterminer les secteurs où des gains d'efficacité peuvent être réalisés relativement aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, il importe de comprendre comment le milieu a changé au cours des cinq dernières années. Depuis 2011-2012, le volume de demandes d'accès à l'information a plus que doublé, passant de 164 demandes en 2011-2012 à 379 demandes en 2016-2017. Pendant la même période, la quantité de ressources au sein de l'Unité de l'AIPRP consacrées au traitement de ces demandes a diminué. Nonobstant la hausse

des demandes et la baisse des ressources disponibles pour traiter les demandes, le nombre moyen de pages examinées par des ETP<sup>3</sup> est à la hausse, ce qui indique un traitement plus efficace. En 2011-2012, le nombre moyen de pages examinées par un ETP était de 4 154 pages et de 12 294 pages en 2016-2017, ce qui représente une hausse du volume de traitement de 196 %. Ce rendement démontre que le traitement des demandes d'accès à l'information est devenu plus efficace, mais ACC ne respecte toujours pas le délai de trente jours civils<sup>4</sup> prescrit par la loi, pour 40 % des demandes d'accès à l'information en 2016-2017.

De même, le volume de demandes de protection des renseignements personnels a plus que doublé, passant de 341 demandes en 2011-2012 à 737 demandes en 2016-2017, mais contrairement aux demandes d'accès à l'information, le nombre d'ETP affectés aux demandes de protection des renseignements personnels fluctue et ne révèle aucune tendance. Le nombre moyen de pages examinées par des ETP en 2011-2012 était de 7 207 pages et de 9 108 pages en 2016-2017, ce qui représente une hausse de 26 %. ACC ne respecte pas le délai de trente jours dans 32 % des demandes de protection des renseignements personnels en 2016-2017.

Les quatre principales étapes du traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels sont les suivantes :

Étape 1 : La demande est reçue et saisie dans le système. Si la demande requiert des clarifications pour son traitement, elle est placée « en attente » pendant que l'Unité de l'AIPRP obtient ces clarifications. Une fois que l'Unité de l'AIPRP a clarifié la demande, elle l'envoie au BPR. Deux jours sont prévus pour cette étape.

Étape 2 : La demande est reçue par le BPR (habituellement un AL de l'AIPRP pour les demandes d'accès à l'information et un BPR précis pour les demandes de protection des renseignements personnels) qui l'envoie au spécialiste en la matière afin de déterminer quelle information est disponible pour répondre à cette demande. L'information demandée est recueillie par l'AL et approuvée par le SMA responsable. En ce qui a trait aux demandes de protection des renseignements personnels, le BPR concerné envoie l'information demandée à l'Unité de l'AIPRP. Sept jours sont prévus pour cette étape.

Étape 3 : La récupération<sup>5</sup>, reçue par l'Unité de l'AIPRP, est numérisée dans le système, le cas échéant, et traitée par l'Unité.

---

<sup>3</sup> Équivalent temps plein (ETP) – Un indicateur de la mesure selon laquelle un employé représente une année-personne imputée au budget ministériel. Les ETP sont calculés selon un taux d'heures de travail assignées en relation aux heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

<sup>4</sup> Aux fins du présent rapport, le terme « jour » signifie « jour civil ».

<sup>5</sup> La « récupération » est un ensemble de renseignements recueillis pour répondre à une demande d'accès à l'information ou de protection des renseignements personnels.

Étape 4 : La récupération est soumise à un processus d'examen de la qualité et le dossier d'information est envoyé au demandeur. Vingt et un jours sont prévus pour les étapes 3 et 4.

Le tableau 2 montre les délais d'exécution associés à ces étapes; les délais sont tirés des résultats de l'examen des dossiers. En raison de la grande variation entre les délais de l'échantillon (les valeurs extrêmes avaient une incidence sur la moyenne), la mesure la plus représentative dans ce cas est la médiane<sup>6</sup>.

<b>Tableau 2 : Temps de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels par étape du processus</b>				
<b>Étape</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Jours alloués</b>	<b>Accès à l'information Nombre de jours réels (médiane)</b>	<b>Protection des renseignements personnels Nombre de jours réels (médiane)</b>
Étape 1 : réception de la demande	Unité de l'AIPRP	2	4	5
Étape 2 : récupération des documents	BPR	7	11	5
Étape 3 : traitement de la demande Étape 4 : envoi final	Unité de l'AIPRP	21	16	15
Médiane globale	Tous	30	33 <sup>7</sup>	28

Le Tableau 2 montre que le nombre de jours médian de l'étape 1, pour les demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels est supérieur au temps alloué. Les chiffres indiqués ne tiennent pas compte du temps requis pour obtenir des clarifications auprès du demandeur, par conséquent la « mise en attente » n'a pas d'incidence sur la durée médiane. Le traitement de près de 70 % des demandes d'accès à l'information et de 69 % des demandes de renseignements personnels de l'échantillon dépassait le temps alloué de deux jours.

<sup>6</sup> La « médiane » est établie comme une valeur ou une quantité médiane d'une distribution statistique des valeurs ou quantités observées, de sorte qu'il y ait une probabilité égale que la valeur ou la quantité se situe au-dessus ou au-dessous de cette valeur ou quantité médiane.

<sup>7</sup> Remarque : la médiane globale du délai de traitement ne correspond pas à la somme des médianes individuelles.

En ce qui a trait aux demandes de renseignements personnels, le rendement est meilleur durant la deuxième étape étant donné que la médiane est de cinq jours et que le délai de sept jours est respecté dans 75 % des cas. Ce n'est par contre pas le cas pour les demandes d'accès à l'information alors que le nombre de jours médian nécessaire au traitement des demandes est supérieur au nombre de jours alloués. En fait, 72 % des demandes d'accès à l'information étudiées dans le cadre de l'examen des dossiers dépassaient les jours alloués. Il est important de souligner que certains BPR sont plus en mesure de respecter le délai de sept jours que d'autres. Parmi les BPR responsables de cette étape du processus qui ont été interviewés, 50 % d'entre eux (8/16) ont affirmé que les retards dans le traitement des demandes étaient causés par les différentes charges de travail difficiles à concilier. Le fait de clarifier la priorité des demandes d'accès à l'information auprès des BPR, des spécialistes en la matière et de leurs gestionnaires quand les conflits surviennent serait un pas dans la bonne direction. Il faudrait aussi évaluer si sept jours constituent un délai réaliste. D'autres secteurs indiquent que l'envoi par la poste des documents à l'AIPRP accapare une bonne partie des sept jours alloués et qu'il y aurait des possibilités à cet égard.

Pour les besoins de ce rapport, les étapes 3 et 4 ont été combinées<sup>8</sup>. Ces étapes respectent en général les vingt et un jours alloués. Compte tenu du fait que la médiane est de cinq à six jours en avance, ces étapes aident à terminer le traitement d'une demande dans le délai de trente jours civils, lorsque le délai de l'étape 1 ou de l'étape 2 n'a pas été respecté.

C'est l'occasion d'étudier la question des prolongations. Les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels doivent être traitées dans un délai de trente jours civils et une prolongation peut être accordée si certaines exigences sont satisfaites. Pour ce qui est des demandes d'accès à l'information, nous avons remarqué qu'ACC applique moins de prolongations que d'autres ministères. En 2016-2017, ACC a accordé une prolongation pour 16 % des demandes alors que le taux moyen de prolongations appliquées dans un échantillon discrétionnaire de huit autres ministères était de 32 %. ACC pourrait réévaluer les exigences relatives à une prolongation puisqu'il semble que le Ministère les interprète de manière plus rigide que d'autres ministères.

## **Recommandation 2**

**A – Il est recommandé que la directrice, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information, mette en œuvre des stratégies pour régler les questions soulevées dans le rapport afin d'améliorer le rendement en ce qui a trait aux délais de traitement de trente jours, prescrit par la loi. (Cruciale)**

---

<sup>8</sup> Remarque : Les étapes 3 et 4 ont été réunies parce que la collecte de données n'a pas permis à l'équipe de vérification de fournir des rapports distincts pour ces deux étapes.

### **Réponse de la direction**

La direction accepte la recommandation. Au cours des deux dernières années, il y a eu de nettes améliorations en ce qui a trait au respect du délai d'exécution de trente jours prescrit par la loi pour traiter les demandes d'AIPRP. Nous continuons d'analyser les solutions possibles pour améliorer davantage nos délais d'exécution. Un outil a été mis en place à titre de solution pour mieux appliquer les prolongations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le bureau d'AIPRP continue de collaborer avec les cadres supérieurs du Ministère pour veiller à ce que le traitement des demandes d'AIPRP respecte le délai prescrit par la loi.

**B** – Il est recommandé que chacun des sous-ministres adjoints au sein du Ministère accorde la plus haute priorité au traitement des demandes d'accès à l'information dans son secteur. Dans cette optique, il est attendu que les sous-ministres adjoints fourniront à leurs employés les orientations et l'appui dont ils auront besoin pour accomplir cette tâche.

### **Réponse de la direction**

Tous les SMA sont d'accord avec la recommandation. Vu les différents types de renseignements détenus dans chaque secteur, la haute direction prendra diverses mesures pour informer les employés et les gestionnaires qu'il faut accorder la plus haute priorité au traitement des demandes d'accès à l'information. Les mesures envisagées comprennent la tenue de séances de formation et de sensibilisation et la mise en œuvre de systèmes de suivi.

Bien qu'il existe des données dans le système de suivi de l'Unité de l'AIPRP, la production de rapports et l'analyse portant sur ces données requièrent souvent une manipulation supplémentaire des champs de données ou le calcul manuel des données. En l'absence d'une méthode efficace de production de rapports sur les délais d'exécution, l'Unité de l'AIPRP a de la difficulté à déterminer les étapes qui pourraient être rendues plus efficaces et à déterminer les résultats, positifs ou négatifs, de mesures qui seraient mises en place pour contrer les faiblesses des processus. La production de rapports est également avantageuse du point de vue d'une surveillance continue et de la gestion active du traitement des demandes.

### **Recommandation 3**

**Il est recommandé que la directrice, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information, améliore les capacités de transmission des données relatives au traitement des demandes d'AIPRP. (Essentielle)**

### **Réponse de la direction**

La direction accepte la recommandation et travaille à la mise en œuvre de capacités de transmission de données améliorées. Ces capacités supplémentaires devraient aider à cibler les questions précises soulignées à la recommandation 2.

### **3.3 Opinion du vérificateur**

Les objectifs de la vérification étaient d'évaluer la pertinence des politiques et des pratiques liées à l'AIPRP et de déterminer les secteurs où des gains d'efficacité étaient possibles. D'après ces objectifs, l'équipe de vérification a conclu que dans l'ensemble, les résultats étaient « généralement acceptables ». L'équipe a noté que les rôles et les responsabilités avaient été clairement établis et que le personnel pouvait s'appuyer sur des politiques et des procédures claires. Cependant, ces politiques n'étaient pas facilement accessibles pour le personnel. En ce qui concerne l'efficacité des opérations, ACC améliore sa capacité de traitement des demandes, mais les capacités de transmission de données sur le rendement doivent encore être améliorées dans le système afin qu'ACC puisse encore gagner en efficacité.

## Annexe A – Critères de vérification

Objectif	Critère
<p><b>Évaluer la pertinence et l'efficacité des politiques, des pratiques et des contrôles de gestion qui visent à appuyer la conformité du Ministère en matière de traitement des demandes en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>.</b></p>	<p>La demande est approuvée par les personnes autorisées.</p>
	<p>Les rôles et responsabilités liés au traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels sont clairs et ont été communiqués.</p>
	<p>Les employés ont suivi une formation adéquate en matière de traitement des demandes.</p>
<p><b>Confirmer les délais d'exécution et déterminer les possibilités permettant d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.</b></p>	<p>Le personnel a répondu aux demandes dans les trente jours suivant leur réception.</p>
	<p>Les prolongations sont gérées adéquatement.</p>

\* L'équipe de vérification confirme que tous les critères susmentionnés ont été respectés sauf indication contraire dans le rapport.

## **Annexe B – Classement des recommandations en fonction du risque et opinion de l'équipe de vérification**

Les définitions suivantes sont utilisées pour classer les recommandations et l'opinion de l'équipe de vérification présentées dans le présent rapport.

### **Recommandations de l'équipe de vérification**

**Cruciale** Concerne une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il existe aucun contrôle compensatoire adéquat. Ces lacunes représentent un risque élevé.

**Essentielle** Renvoie à une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n'existe aucun contrôle compensatoire adéquat. Ces lacunes représentent un risque moyen.

### **Opinion de l'équipe de vérification**

**Bien contrôlé** Seules des lacunes mineures ont été cernées en ce qui a trait aux objectifs de contrôle ou à la gestion solide de l'activité vérifiée.

**Généralement acceptable** Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, ne sont pas importantes ou des contrôles compensatoires sont en place. Les objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée ne sont pas compromis.

**À besoin d'être amélioré** Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, sont importantes et pourraient compromettre les objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée.

**Insatisfaisant** Les ressources affectées à l'activité vérifiée sont gérées sans diligence à l'égard de la plupart des critères d'efficacité, d'efficacités et d'économie.