Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Canada

RAPPORT ANNUEL

sur la mis en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

2025-2026

L'honorable Jill McKnight
Ministre des Anciens Combattants et ministre associée de la Défense nationale

ISSN 2816-8518

Table des matières

Introduction 3
Objet de la *Loi* 3
Mandat d'ACC 3
Filiales non opérationnelles 4
Structure organisationnelle d'Anciens Combattants Canada 4
Application de la *Loi* 5
Le Bureau de l'AIPRP 5
Ordonnances de délégation de pouvoirs 6
Rendement 6
Délais de traitement 7
Demandes actives 8
Plaintes actives 8
Prolongations 8
Consultations 9
Demandes officieuses 9
Formation et sensibilisation 9
Politiques, lignes directrices et procédures 9
Initiatives et projets visant à améliorer la protection des renseignements personnels 10
Soutenir la clientèle interne 10
Technologies de pointe 10
Amélioration de la gestion de l'information 10
Résumé des principaux enjeux et des mesures prises à la suite de plaintes 10
Atteintes substantielles à la vie privée 11
Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée 11
Divulgations d'intérêt public 12
Surveillance de la conformité 12
Mot de la fin 13
Annex A – Ordonnance de délégation 14
Annex B – Bureau de l'ombud des vétérans 24

Introduction

Anciens Combattants Canada (ACC) est heureux de présenter son rapport annuel sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (la *Loi*) pour la période du 1er avril 2025 au 31 mars 2026.

Le présent rapport est préparé conformément à l'article 72 de la *Loi*, qui exige que le ou la responsable de chaque institution fédérale présente au Parlement un rapport annuel sur l'application de la *Loi* au cours de chaque exercice.

ACC demeure attaché aux principes d'ouverture, de transparence et de reddition de comptes. Ces principes reflètent à la fois les obligations législatives et l'engagement général du Ministère à rendre hommage au service et aux sacrifices des vétérans et des vétéranes. En reconnaissant le rôle important que les vétérans et les vétéranes ont joué dans l'édification du Canada, ACC s'efforce de défendre les valeurs qu'ils et elles ont défendues en reconnaissant le droit à la vie privée des personnes, en protégeant les renseignements personnels et en déployant tous les efforts raisonnables pour aider les personnes qui souhaitent accéder à leurs renseignements personnels.

Objet de la *Loi*

La *Loi* accorde aux particuliers le droit d'accéder aux renseignements personnels les concernant détenus par une institution publique et de les faire corriger. La *Loi* régit la collecte, la conservation, l'utilisation, la communication, l'élimination et l'exactitude des renseignements personnels dans le cadre de la gestion des programmes et des activités menée par les institutions publiques soumises à cette loi.

Aux fins de la *Loi*, les renseignements personnels sont des renseignements concernant une personne identifiable qui sont consignés sous quelque forme que ce soit.

Voici des exemples de renseignements personnels :

- L'origine nationale ou ethnique, la couleur de peau, la religion, l'âge ou l'état civil d'une personne
- Les études, le parcours médical, le casier judiciaire, la situation financière ou l'historique professionnel d'une personne
- Tout numéro, symbole ou autre identifiant attribué à une personne physique

Mandat d'ACC

Le mandat d'ACC est de veiller au bien-être des vétérans, des vétéranes et de leur famille ainsi que de promouvoir la reconnaissance et la commémoration des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Pour remplir ce mandat, le Ministère se concentre sur ses quatre principaux rôles :

- Faire preuve de leadership en tant que champion des vétérans et des vétéranes, administrer et coordonner les avantages et les services nécessaires, que ce soit par l'entremise du gouvernement du Canada ou en partenariat avec les programmes provinciaux et communautaires et les organisations non gouvernementales.
- Aider les vétérans et les vétéranes à obtenir le soutien et les services dont ils et elles ont besoin, de tous les ordres de gouvernement et de l'ensemble de la collectivité, et maintenir un rôle de leadership dans les soins et le soutien offerts à l'ensemble des vétérans et des vétéranes et à leur famille.
- Être à l'écoute des suggestions des vétérans et des vétéranes, de leurs représentants et représentantes ainsi que des intervenants pour orienter le travail et la recherche, et s'efforcer de concevoir et d'offrir des programmes qui répondent aux besoins modernes et changeants des vétérans, des vétéranes et de leur famille.
- Inciter les Canadiens et les Canadiennes de tous âges à rendre hommage aux vétérans et aux vétéranes ainsi qu'aux militaires qui sont morts en service, en veillant à ce que l'héritage de leur contribution exceptionnelle à la paix et à la liberté soit préservé pour les générations à venir.

ACC s'acquitte de son mandat et de son rôle en offrant des programmes comme les prestations d'invalidité, les aides financières, la réadaptation, des services juridiques des pensions, de même que du soutien aux études et à la formation. Le Ministère travaille également à commémorer les réalisations et les sacrifices des Canadiens et des Canadiennes pendant les périodes de guerre, de conflit militaire et de paix.

Filiales non opérationnelles

ACC n'avait aucune filiale non opérationnelle au cours de la période de référence.

Structure organisationnelle d'Anciens Combattants Canada

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend :

1. le ministère des Anciens Combattants, qui relève de la ministre des Anciens Combattants;
2. le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), qui relève du Parlement par l'entremise de la ministre des Anciens Combattants; et
3. le Bureau de l'ombud des vétérans, qui relève directement de la ministre des Anciens Combattants.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a son propre bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et prépare un rapport annuel distinct sur l'application de la *Loi*. Le rapport du Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) sur son application de la *Loi* est inclus dans le présent rapport à l'annexe B.

Application de la *Loi*

Au sein d'ACC, la responsabilité de l'application de la *Loi* incombe au Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), qui fait partie de la Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information du Secteur de la dirigeante principale des finances et des services ministériels.

Le Bureau de l'AIPRP :

- traite les demandes de renseignements personnels;
- fournit des conseils et des orientations sur la *Loi* et les instruments connexes;
- coordonne la conformité aux exigences des lois et des politiques.

Le Bureau de l'AIPRP

Le Bureau de l'AIPRP est responsable de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*. La directrice, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information, agit à titre de coordonnatrice de l'AIPRP du Ministère et dirige le Bureau de l'AIPRP.

La Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information comprend quatre unités dont le travail est lié à la gestion de l'information (GI), à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels :

1. Opérations d'AIPRP
2. Politique sur la protection des renseignements personnels et la GI
3. Opérations de GI
4. Projets de GI

L'Unité de la politique sur la protection des renseignements personnels et la GI offre de la formation, des orientations et des recommandations sur la protection des renseignements personnels et la GI. Elle est chargée de coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, d'enquêter sur les atteintes à la vie privée et de collaborer avec tous les secteurs du Ministère pour s'assurer que les considérations relatives à la protection des renseignements personnels et à la GI sont intégrées dans les nouveaux programmes et les nouvelles initiatives.

L'Unité des opérations d'AIPRP est responsable du traitement des demandes d'accès à l'information et des demandes de renseignements personnels ainsi que de la prestation d'orientations pertinentes aux secteurs du Ministère. Elle se compose de cinq équipes, dirigées par la gestionnaire des Opérations d'AIPRP :

1. Équipe du service à la clientèle
2. Équipe de traitement des demandes d'accès à l'information
3. Équipe de traitement des demandes de renseignements personnels

4. Équipe des projets spéciaux des Opérations d'AIPRP
5. Analyste stratégique

Pour la période de référence 2025-2026, l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a été soutenue par l'équivalent de 13,4375 employés à temps plein nommés pour une période indéterminée (ETP), tandis que l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* a été soutenue par l'équivalent de 4,018 ETP.

Le Bureau de l'AIPRP n'a embauché aucun expert-conseil ou entrepreneur pendant la période de référence, et aucun membre du personnel de l'AIPRP ne travaillait dans les bureaux régionaux d'ACC.

ACC n'a conclu aucune entente de service en vertu de l'article 73.1 de la *Loi* pendant la période de référence.

Ordonnances de délégation de pouvoirs

Conformément au paragraphe 73(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la ministre des Anciens Combattants a délégué ses attributions liées à l'application de la *Loi* aux postes d'ACC au moyen d'une ordonnance de délégation de pouvoirs.

Ces ordonnances garantissent que les pouvoirs administratifs appropriés sont délégués aux postes du Bureau de l'AIPRP qui sont responsables de l'application efficace et efficiente de la *Loi*. L'ordonnance de délégation de pouvoirs a été signée le 25 mars 2021 et figure à l'annexe A du présent rapport.

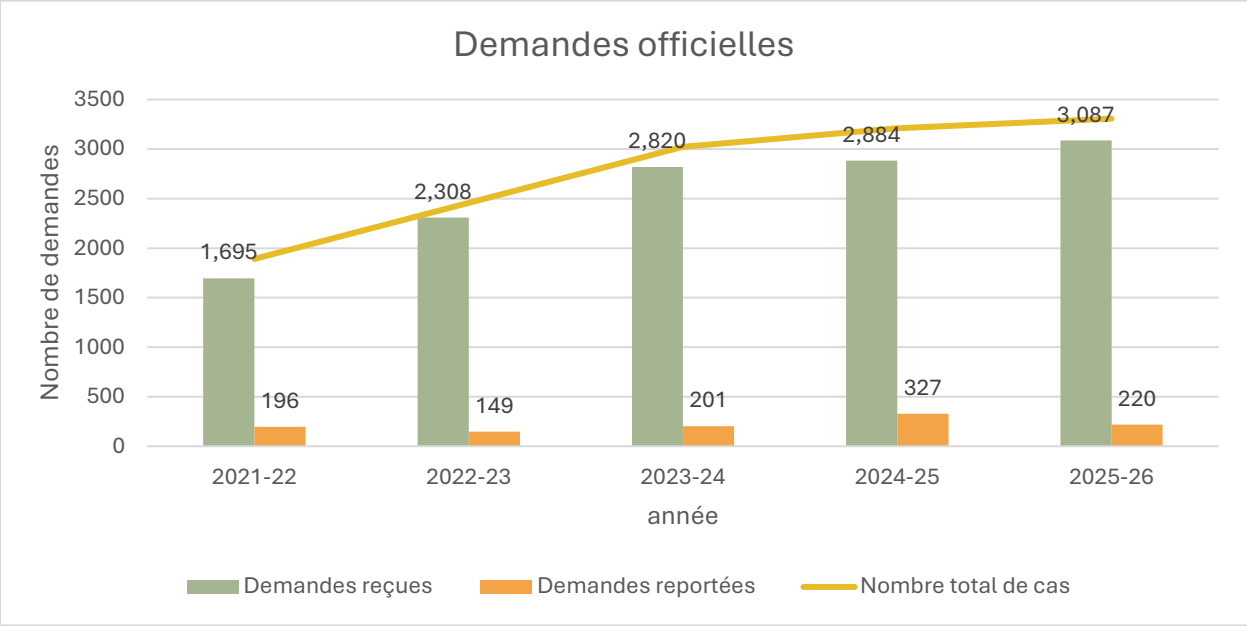
Rendement

Dans l'ensemble, le rendement d'ACC témoigne d'une grande rapidité et de progrès constants dans la gestion d'un volume croissant de demandes, tout en permettant non seulement de maintenir, mais aussi d'améliorer les normes de service.

ACC a reçu 3 087 nouvelles demandes présentées en vertu de la *Loi* au cours de la période de référence. De plus, il y avait 217 demandes en suspens de la dernière période de référence et 3 demandes en suspens de périodes précédentes, ce qui porte le nombre total de demandes actives à 3 307.

ACC a clôturé 2 996 demandes au cours de la période de référence, dont 2 853 (95,2 %) ont été traitées dans les délais prévus par la *Loi*. Il s'agit d'une amélioration de 5,3 % par rapport à la période de référence précédente (89,9 %). Cette amélioration a été obtenue malgré une augmentation de 7 % du nombre de demandes reçues (203 demandes supplémentaires), ce qui témoigne d'une efficacité accrue dans le traitement et d'une capacité opérationnelle renforcée.

Le graphique suivant donne un aperçu du nombre de demandes officielles reçues de 2020-2021 à 2025-2026.



L'augmentation du nombre de pages traitées et de pages communiquées démontre une nouvelle fois le gain d'efficacité et l'amélioration de la capacité opérationnelle, avec respectivement une augmentation de 84 790 (+14,5 %) pages traitées et de 68 243 (+12,4 %) pages communiquées. Le graphique ci-dessous présente un aperçu du nombre de pages traitées et communiquées au titre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours des cinq dernières années.

Délais de traitement

Le tableau suivant présente le nombre de demandes officielles traitées, ventilé par délai de traitement pour la période de référence 2025-2026 :

Délai de traitement	Nombre de demandes
0 à 15 jours	356
16 à 30 jours	1 990
31 à 60 jours	493
61 à 120 jours	110
121 à 180 jours	33
181 à 365 jours	8
Plus de 365 jours	6

La majorité des demandes (78,3 %) ont été traitées dans un délai d'au plus 30 jours, ce qui témoigne d'un traitement rapide pour la plupart des dossiers; seule une faible proportion d'entre eux a nécessité des délais plus longs en raison de leur complexité ou de leur volume.

Demandes actives

Sur les 3 307 demandes actives au cours de la période de référence, ACC en a clôturé 2 996 et en a reporté 311 à la période suivante.

Des demandes reportées :

- 291 demeurent dans les délais prévus par la *Loi*;
- 20 dépassent les délais prévus par la *Loi*.

De ces 20 demandes :

- 18 ont été reçues en 2025-2026;
- 2 ont été reçues en 2024-2025.

Plaintes actives

À la fin de la période de référence, il y avait 7 plaintes actives auprès du Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) :

- 4 demandes reçues en 2025-2026
- 2 demandes reçues en 2024-2025
- 1 demande reçue en 2019-2020

En juillet 2025, ACC a procédé à un examen des plaintes en suspens les plus anciennes enregistrées dans son système de gestion des dossiers. En conséquence, trois plaintes ont été recensées pour lesquelles le CPVP ne disposait d'aucun dossier, trois plaintes avaient déjà été clôturées par le CPVP mais restaient ouvertes en interne, et deux plaintes étaient toujours actives. Ces corrections ont permis d'améliorer la précision des registres de suivi des plaintes.

Prolongations

ACC a accordé des prolongations de 16 à 30 jours pour 449 demandes (14,5 %). Voici les raisons des prolongations :

- 244 en raison d'un grand nombre de pages
- 204 en raison d'un grand nombre de demandes
- 1 en raison de la difficulté à obtenir des documents

Consultations

ACC n'a reçu aucune demande de consultation d'autres ministères ou organisations gouvernementales au cours de la période de référence.

Demandes officieuses

Au cours de la période de référence, ACC a reçu 47 demandes officieuses de renseignements personnels et a reporté 15 demandes de la période de référence précédente, ce qui a donné lieu à une charge de travail totale de 62 demandes officieuses. Ces dernières ont toutes été traitées au cours de la période de référence, ce qui a donné lieu à la communication officieuse de 5 444 pages.

Formation et sensibilisation

Au cours de l'exercice 2025-2026, la Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information a offert des séances de formation virtuelles et en personne à environ 3 400 personnes. La formation a porté sur les exigences législatives, les responsabilités du personnel et les pratiques efficaces de gestion de l'information qui favorisent l'accès rapide à l'information.

La Direction a également fait de la sensibilisation par le biais de communications ministérielles, notamment des messages d'apprentissage hebdomadaires et des articles soulignant la Semaine du droit à l'information, la Semaine de la protection des données et la Semaine de la gestion de l'information. Ces activités permettent de mieux comprendre les exigences en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de gestion de l'information dans l'ensemble du Ministère.

Politiques, lignes directrices et procédures

Afin de favoriser la sensibilisation et le respect des obligations en matière de protection des renseignements personnels au sein d'ACC, l'Unité de la politique de protection des renseignements personnels et de gestion de l'information a élaboré une série de documents d'orientation et de fiches d'information reflétant ses principales fonctions. Ces documents ont été publiés sur notre site intranet mis à jour afin d'aider les employés à comprendre leurs responsabilités en matière de traitement des renseignements personnels, à savoir comment les protéger, et à favoriser une mobilisation de nos analystes principaux en matière de protection des renseignements personnels dès l'apparition de programmes ou d'initiatives nouveaux ou considérablement modifiés impliquant des renseignements personnels.

Voici certains des principaux thèmes :

- Protection des renseignements personnels
- Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)
- Fichiers de renseignements personnels (FRP)

- Comprendre le consentement
- Atteintes à la vie privée

Initiatives et projets visant à améliorer la protection des renseignements personnels

Soutenir la clientèle interne

Les Opérations d'AIPRP ont soutenu la clientèle interne en examinant les documents à divulguer pour assurer la conformité à la *Loi*. Au cours de la période de référence, l'équipe a mené à bien 29 consultations internes en matière de protection des renseignements personnels, ce qui a nécessité l'examen de 439 pages.

Technologies de pointe

En mai 2025, les Opérations d'AIPRP ont terminé la transition vers la plateforme ATIPXpress. L'équipe des projets spéciaux a élaboré des documents d'orientation et offert de la formation pour aider le personnel à s'adapter au nouveau système et à l'utiliser efficacement.

Les Opérations d'AIPRP ont également fait la promotion de la transmission électronique par l'entremise du Service de demande d'AIPRP en ligne et du service Connexion de Postes Canada, ce qui a permis aux demandeurs et demandeuses de recevoir des trousses de réponse plus rapidement et en toute sécurité, en particulier les personnes qui résident dans des régions éloignées ou rurales.

Amélioration de la gestion de l'information

ACC a poursuivi sa transition de la plateforme GCdocs à SharePoint comme dépôt d'information ministériel. Tout au long de cette transition, les Opérations d'AIPRP ont travaillé avec les secteurs de programme pour soutenir la récupération des documents et continuer à répondre rapidement aux demandes d'accès à l'information.

Résumé des principaux enjeux et des mesures prises à la suite de plaintes

Au cours de la période de référence, ACC a reçu deux plaintes concernant le traitement des demandes de renseignements personnels. Ces deux plaintes concernaient des délais, l'une ayant été clôturée après une résolution rapide et l'autre ayant été réglée.

Au cours de la période de référence, nous avons reçu 18 plaintes liées à l'utilisation, à la conservation ou à la divulgation de renseignements personnels. Toutefois, huit d'entre elles étaient liées à un seul incident ayant touché plusieurs personnes. À la fin de la période de référence, quatre de ces plaintes étaient toujours actives et nous travaillons avec le CPVP pour les résoudre.

Au cours de la période de référence, nous avons clôturé 18 plaintes liées à l'utilisation, à la conservation ou à la divulgation de renseignements personnels. De ces plaintes, 7 ont fait l'objet d'une résolution rapide, 1 a été abandonnée, 4 ont été résolues, 1 a fait l'objet d'une résolution sous condition, 2 ont été jugées fondées et résolues et 3 ont été jugées fondées.

En ce qui concerne les trois plaintes fondées, il a été établi que chacune d'entre elles concernait une divulgation non autorisée de renseignements personnels, soit à un tiers non autorisé, soit à un employé n'ayant pas de besoin avéré de savoir. En réponse, ACC a mis en œuvre des mesures d'atténuation, notamment l'ajout de notifications relatives à la sécurité du personnel dans les dossiers des clients concernés, le renforcement du respect du principe du besoin de savoir et la mise en avant de la gravité des divulgations non autorisées grâce à des activités de formation et de sensibilisation continues.

Atteintes substantielles à la vie privée

Au cours de la période de référence 2025-2026, une seule atteinte substantielle à la vie privée a été signalée au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et au Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP). Cette atteinte concernait une divulgation non autorisée résultant d'une erreur de téléchargement, à la suite de laquelle des documents ont été placés dans un dossier client erroné au sein du système Mon dossier ACC.

Lorsque la situation a été découverte, les documents ont été immédiatement retirés du dossier dans lequel ils se trouvaient par erreur. La personne concernée a été informée par téléphone par un représentant d'ACC et a ensuite reçu un avis écrit décrivant la nature de l'atteinte et les renseignements personnels qui avaient été divulgués.

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

Au cours de la période de référence, ACC a réalisé trois EFVP concernant des initiatives portant sur des programmes nouveaux ou considérablement modifiés, dans le but de soutenir la modernisation des services, l'efficacité opérationnelle et le contrôle de la conformité.

EFVP concernant les activités de recrutement et de dotation au moyen d'outils de dotation virtuels (VidCruiter)
ACC a mis en place la plateforme VidCruiter afin de moderniser ses processus de recrutement et de dotation. Cet outil permet aux candidats et candidates de passer des entrevues, de réaliser des évaluations, de gérer leur calendrier et de permettre la vérification de leurs références en ligne, ce qui améliore l'efficacité, l'accessibilité et la rapidité. Il soutient également les priorités ministérielles, telles que le recrutement des vétérans, l'équité en matière d'emploi et les obligations en matière de mesures d'adaptation.

EFVP concernant l'Outil de résumé de la demande de prestations d'invalidité (ORDPI)
ACC a mis en place l'ORDPI, un outil utilisant l'IA destiné à aider les décideurs à examiner les demandes de prestations d'invalidité. L'ORDPI organise de grands volumes de documents médicaux et relatifs aux services en résumés structurés accompagnés de références aux sources, ce qui améliore la cohérence et les délais de traitement. Cet outil ne prend pas de décisions et fonctionne sous un contrôle humain strict. Il fonctionne au sein de systèmes sécurisés d'ACC, ne conserve ni ne réutilise aucun renseignement personnel, et respecte les exigences du gouvernement du Canada en matière d'utilisation responsable de l'IA, notamment en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, la transparence et la surveillance continue.

EFVP concernant le Rapport sur la conformité à l'exigence de présence sur place destiné aux gestionnaires
ACC a mis au point un outil de production de rapports destiné à faciliter le respect de l'Orientation concernant la présence prescrite au lieu de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce rapport fournit aux gestionnaires des renseignements sur le respect par les employés de leurs modalités de travail approuvées (mesRégimesdeTravail), ce qui permet de contrôler et de rendre compte du respect des exigences en matière de présence sur place. Cette initiative favorise la responsabilité de l'organisation tout en garantissant un traitement approprié des renseignements des employés.

Vous pouvez trouver plus d'information sur notre site Web : Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) | Anciens Combattants Canada

Divulgations d'intérêt public

ACC a traité 123 demandes relatives à la divulgation d'informations en vertu du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce qui a donné lieu à l'examen de 32 978 pages. Au cours de la période de référence, deux demandes de divulgation ont été formulées en vertu de l'alinéa 8(2)e) de la *Loi*.

Aucune divulgation d'intérêt public de renseignements personnels n'a été effectuée en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi* au cours de la période de référence.

Surveillance de la conformité

ACC veille au respect de la *Loi* grâce à un suivi régulier du rendement, notamment en établissant des rapports mensuels sur le volume des demandes, les délais de traitement et l'arriéré. La haute direction est informée du rendement obtenu en matière d'AIPRP grâce à des mécanismes de production de rapports internes bien établis, ce qui permet une prise de décision rapide et des ajustements des ressources si nécessaire.

Mot de la fin

ACC reste déterminé à protéger les renseignements personnels qui lui sont confiés par les vétérans et leur famille, tout en favorisant la transparence, la responsabilité et le respect des exigences législatives.

L'équipe des opérations d'AIPRP a eu une année productive. Toutefois, la croissance continue tant du volume des demandes que du nombre de pages examinées souligne la nécessité de simplifier davantage les processus, de tirer parti des technologies et d'améliorer l'efficacité opérationnelle afin de s'assurer que le Ministère continue de respecter ses obligations au titre de la *Loi* et de fournir un service rapide aux Canadiens.

Annex A – Ordonnance de délégation

Veterans Affairs Canada | Anciens Combattants Canada

Privacy Act Delegation Order	*Loi sur la protection des renseignements personnels* Ordonnance de délégation
I, Lawrence MacAulay, Minister of Veterans Affairs Canada, do hereby delegate, Pursuant to section 73 of the *Privacy Act*, the officers or employees of Veterans Affairs Canada who hold the positions set out in the attached Schedule to exercise or perform the powers, duties, or functions that have been given to me as head of a government institution under the provisions of the *Privacy Act* as set out in the Schedule. This designation replaces all previous delegation orders.	Je soussigné, Lawrence MacAulay, ministre d'Anciens Combattants Canada, délègue par la présente, conformément à l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les dirigeants ou les employés d'Anciens Combattants Canada qui occupent les postes indiqués dans l'annexe ci-jointe pour exercer les pouvoirs et les fonctions qui m'ont été conférés en tant que responsable d'une institution fédérale en vertu des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, comme indiqué dans l'annexe. Cette désignation remplace tous les arrêtés de délégation antérieurs.

The Minister of Veterans Affairs Canada
Ministre, Anciens Combattants Canada



Lawrence MacAulay
Minister of Veterans Affairs
Ministère des Anciens Combattants

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 5th day of June, 2023
Signé à Ottawa, Ontario, Canada ce 5e jour de juin 2023

Canada

Loi sur la protection des renseignements personnels – Pouvoirs délégués

En vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le ministre des Anciens Combattants délègue aux titulaires des postes mentionnés dans l'annexe ci-après, ainsi qu'aux personnes occupant à titre intérimaire lesdits postes, les attributions dont il est, en qualité de ministre responsable d'Anciens Combattants Canada, investi par les dispositions de la *Loi* ou de son règlement mentionnées en regard de chaque poste. Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

L'ensemble des pouvoirs, tâches et fonctions prévus par la Loi sur la protection des renseignements personnels *(avant et après le 21 juin 2019) et le règlement connexe (avant et après le 21 juin 2019)*

Description	Article	Pouvoir délégué
Communication pour des travaux de recherche ou de statistique	8(2)(j)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeurs généraux • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Gestionnaire, Services de sûreté et sécurité • Gestionnaire, Unité de coordination des litiges • Gestionnaire de cas, Direction générale des opérations en région
Communication pour des raisons d'intérêt public ou individuel	8(2)(m)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
Conservation d'un dossier de demandes et de dossiers communiqués aux organismes d'enquête au titre de l'alinéa 8(2)*e*) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*	8(4)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Avis de communication en vertu de l'alinéa 8(2)m)	8(5)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
Relevé des communications à conserver	9(1)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeurs généraux • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
Signaler au commissaire à la protection de la vie privée tout nouvel usage compatible de renseignements personnels et s'assurer que l'utilisation est incluse dans la liste des usages compatibles énumérés dans l'édition suivante du répertoire	9(4)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Renseignements personnels versés dans les fichiers de renseignements personnels	10	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Notification à la suite d'une demande d'accès	14	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Prorogation de la limite de 30 jours pour répondre à une demande d'accès aux renseignements personnels	15	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Agent, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refus de communication	16	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Décision de traduire ou non une réponse à une demande d'accès aux renseignements personnels dans l'une des deux langues officielles	17(2)(b)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Agent, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Décision de transférer ou non des renseignements personnels sur un support de substitution	17(3)(b)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Décision de refuser de communiquer des renseignements personnels qui sont versés dans des fichiers inconsultables	18(2)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	19(1)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Cas où la divulgation est autorisée	19(2)	• Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels •
Refuser de divulguer des renseignements personnels qui pourraient porter préjudice aux affaires fédéro-provinciales	20	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de divulguer des renseignements personnels qui pourraient porter préjudice aux	21	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels

affaires internationales et à la défense du Canada ou de l'un de ses alliés		• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de communiquer des renseignements personnels qui sont préparés par un organisme d'enquête ou des renseignements qui risqueraient de nuire aux activités destinées à faire respecter une loi ou à la sécurité des établissements pénitentiaires.	22	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de divulguer des renseignements personnels créés pour la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*	22.3	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
Refuser la communication de renseignements personnels préparés par un organisme d'enquête lors des enquêtes de sécurité.	23	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de communiquer des renseignements personnels recueillis par le Service correctionnel du Canada ou la Commission nationale des libérations conditionnelles pendant que l'individu était	24	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information

sous le coup d'une condamnation, sous réserve des conditions précisées dans l'article.		• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de communiquer des renseignements personnels qui risqueraient de nuire à la sécurité des individus.	25	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de communiquer des renseignements personnels qui portent sur un autre individu et refuser obligatoirement la communication des renseignements dans les cas où elle est interdite aux termes de l'article 8.	26	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de communiquer des renseignements personnels protégés par le secret professionnel qui lie un avocat et son client.	27	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Renseignements protégés – brevets et marques de commerce.	27.1	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information

		• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de communiquer des renseignements personnels qui portent sur l'état physique ou mental de la personne qui en demande la communication, dans les cas où la prise de connaissance par l'individu concerné des renseignements qui y figurent desservirait celui-ci.	28	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Avoir droit de présenter des observations au Commissaire à la protection de la vie privée au cours d'une enquête	33(2)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Fournir d'autres renseignements personnels à un plaignant après la réception d'un avis au titre de l'alinéa 35(1)*b*)	35(4)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Demander qu'une audience devant la cour, organisée en lien avec certains articles de la *Loi*, se tienne dans la Région de la capitale nationale	51(2)(b)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration

		• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
Établir un rapport annuel pour présentation au Parlement.	72(1)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information

Réglementation sur la protection des renseignements personnels – Pouvoirs délégués

Description	Article	Pouvoir délégué
Conservation des renseignements personnels demandés en vertu de l'alinéa 8(2)*e*)	7	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
Permettre l'examen des documents (salle de lecture)	9	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Avis concernant les corrections	11(2)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Correction refusée, notation versée au dossier	11(4)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Divulgation à un médecin ou psychologue	13(1)	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
Consultation en présence d'un médecin ou d'un psychologue	14	• Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information

Annex B – Bureau de l'ombud des vétérans

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

Bureau de l'ombud des vétérans Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Introduction :

Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) prend très au sérieux la responsabilité de protéger la vie privée des vétérans et de leur famille. La protection de la vie privée est un droit fondamental au Canada. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* a pour effet de protéger les Canadiennes et les Canadiens en ce qui concerne leurs renseignements personnels détenus par le gouvernement du Canada.

La *Loi* accorde aux citoyens canadiens et aux résidents permanents le droit général d'accéder à leurs renseignements personnels détenus par le gouvernement fédéral et de demander qu'ils y corrigent. En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les « renseignements personnels » sont définis comme des « renseignements concernant une personne identifiable qui sont consignés sous quelque forme que ce soit ». Il peut s'agir, par exemple, de renseignements sur l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge ou l'état matrimonial d'une personne; les antécédents scolaires ou médicaux, criminels, financiers ou professionnels d'une personne; et tout numéro d'identification, symbole ou autre identificateur particulier attribué à une personne.

La *Loi* fournit également le cadre pour la collecte, l'exactitude, l'utilisation, la communication, la conservation et l'élimination des renseignements personnels. Les renseignements personnels ne peuvent être utilisés qu'aux fins permises par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et ne peuvent être divulgués que conformément à la loi.

Le présent rapport annuel sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* décrit comment le Bureau de l'ombud des vétérans s'est acquitté de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de l'exercice du 1er avril 2025 au 31 mars 2026. Le présent rapport est en cours de préparation et sera déposé au Parlement conformément à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

En vertu du décret en conseil C.P. 2007-530, l'ombud a le mandat :

- d'examiner et de régler les plaintes des clients [d'Anciens Combattants Canada] et de leurs représentants relativement au respect des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants*
- de cerner et d'examiner les problèmes émergents et systémiques liés aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, qui ont un impact négatif sur les clients

- d'examiner et de régler les plaintes des vétérans/anciens combattants du Canada et de leurs représentants liées aux programmes et services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, notamment les décisions sur des cas en particulier liées aux programmes et aux services qui ne peuvent pas être portées en appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
- d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
- de faciliter l'accès des intervenants aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

Structure organisationnelle :

L'ombud des vétérans, l'ombud adjoint, et la directrice – Services d'intervention auprès des vétérans ont la pleine autorité d'exercer les pouvoirs et les fonctions de la ministre pour le BOV à titre d'administratrice du ministère des Anciens Combattants, conformément aux dispositions de la *Loi* et de la réglementation connexe. Bien que ces postes se soient délégués des pouvoirs complets, la directrice – Services d'intervention auprès des vétérans est responsable de la gestion de la fonction de l'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) au sein du BOV.

L'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du BOV à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, veille à ce que les responsabilités du Commissariat en vertu des deux lois soient respectées. Le traitement des demandes est centralisé au sein de l'unité. L'Unité est composée de la directrice - Services d'intervention auprès des vétérans et du coordonnateur de la gestion des connaissances. Ces membres du personnel ont été affectés à l'administration des deux lois à temps partiel (au besoin) au cours de la période de référence 2025-2026, ce qui représente 0,525 d'un ETP.

Les principales activités de l'Unité de l'AIPRP du BOV comprennent :

- Traiter les demandes de renseignements du BOV présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de *la Loi sur la protection des renseignements personnels,* y compris consulter d'autres ministères fédéraux et des tiers au sujet des demandes d'AIPRP reçues;
- Élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus du BOV à l'appui des exigences en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et des organismes centraux;
- Surveiller les modifications législatives et réglementaires qui ont une incidence sur l'AIPRP;
- Fournir de la sensibilisation et de la formation sur l'AIPRP pour s'assurer que les employés du BOV comprennent leurs rôles et responsabilités;
- Surveiller la conformité du BOV aux lois, aux règlements et aux exigences des organismes centraux;
- Préparer et fournir des renseignements propres au BOV à ACC aux fins d'inclusion dans les rapports annuels au Parlement sur l'application des *lois;*

- Diriger l'élaboration d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour le BOV;
- Travailler en étroite collaboration avec ACC pour le règlement de toute plainte contre le BOV qui a été soumise au commissaire à l'information du Canada et au commissaire à la protection de la vie privée du Canada;
- Assurer une gestion centralisée des atteintes à la vie privée au sein du BOV;
- Fournir des conseils, une orientation et de la formation au personnel du BOV sur les questions d'AIPRP;
- Analyser les questions relatives à la politique du BOV en matière de protection de la vie privée et d'accès à l'information et y répondre;
- Examiner les formulaires et les processus nouveaux et modifiés du BOV qui ont une incidence sur la collecte de renseignements personnels
- Élaborer des énoncés de confidentialité appropriés pour le BOV; et,
- Évaluation des contrats et des protocoles d'entente du BOV.

Ordonnance de délégation de pouvoirs :

Les responsabilités associées à l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont déléguées aux fonctionnaires du Ministère et du BOV au moyen d'un décret de délégation.

Rendement 2025-2026 :

Principales mesures de rendement

- 62% (8 demandes sur 13) ont été fermées dans les délais prévus par la loi
- Demandes traitées selon le délai de traitement :
    - 2 complété dans un délai de 0 à 15 jours
    - 6 complété dans un délai de 16 à 30 jours
    - 3 complété dans un délai de 31 à 60 jours
    - 1 complété dans un délai de 61 à 120 jours
    - 1 complété dans un délai de 121 à 180 jours
- Au 31 mars 2026, aucune demande n'avait été reportée à la période de déclaration suivante, par conséquent, aucune ventilation par exercice financier ou par échéancier ne s'applique
- Aucune plainte n'a été reçue au cours de la période visée par le rapport
- Quatre prolongation ont été prise, en raison de la lourde charge de travail causée par un volume élevé de documents.

- Aucune consultation n'a été effectuée pour d'autres institutions au cours de la période visée par le rapport
- Le pourcentage de « Communication totale » était de 31% (4 sur 13), « Communication partielle » de 38% (5 sur 13).

Formation et sensibilisation :

Le personnel du BOV a participé à la formation ministérielle sur l'AIPRP et à la formation de recyclage sur l'AIPRP du BOV.

Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

Le BOV continue de travailler sur un plan d'action pour un gouvernement ouvert et poursuivra la transition pour avoir plus d'information disponible sur le portail du gouvernement ouvert. Le BOV fait partie des Services de demande d'AIPRP en ligne (SRSA) où les utilisateurs peuvent soumettre des demandes d'AIPRP en ligne et consulter les demandes d'accès à l'information antérieures par sujet.

Le BOV a également maintenu et surveillé les politiques, les lignes directrices et les procédures actuelles en matière d'accès à l'information au cours de la période de référence 2025-2026.

Initiatives et projets visant à améliorer la protection de la vie privée

Le BOV n'a entrepris aucune initiative ou projet en dehors des séances de formation et de sensibilisation pour la période de référence 2025-2026.

Résumé des principaux enjeux et mesures prises à la suite des plaintes ou des vérifications :

Au cours de la période de référence 2025-2026, le BOV n'a reçu aucune plainte concernant les demandes de protection des renseignements personnels. Aucune plainte n'a été reportée de 2024-2025. Aucune vérification ou enquête n'a été conclue au BOV au cours de la période visée par le rapport.

Atteintes substantielles à la vie privée :

Aucune atteinte importante à la vie privée n'a été signalée au Commissariat à la protection de la vie privée et à la Division de la politique de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada au cours de la période de référence 2025-2026.

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

Le BOV n'a effectué aucune EFVP au cours de la période de référence 2025-2026.

Divulgations d'intérêt public :

Aucune communication n'a été faite au BOV en vertu de l'alinéa 8(2)*m*) de la Loi sur la *protection des renseignements personnels* au cours de la période de référence 2025-2026.

Surveillance de la conformité :

Le BOV utilise une feuille de calcul de suivi pour surveiller le traitement hebdomadaire des demandes d'accès à l'information lorsque les demandes sont traitées. Cette feuille de calcul de suivi est tenue à jour par le coordonnateur de la gestion des connaissances. Tout problème prévu avec le traitement est transmis à la directrice – Services d'intervention aux vétérans.