



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

Canada

# RAPPORT ANNUEL

sur la mise en application de la  
*Loi sur l'accès à l'information*

2023-2024

**L'honorable Ginette Petitpas Taylor**

Ministre des Anciens Combattants et ministre associée de la Défense nationale

## Table des matières

Introduction .....	3
À propos d’Anciens Combattants Canada .....	3
Bureau de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels .....	5
Ordonnances de délégation de pouvoirs.....	6
Rendement.....	7
Formation et sensibilisation.....	12
Politiques, lignes directrices et procédures.....	15
Publication proactive en vertu de la partie 2 de la <i>Loi sur l’accès à l’information</i> .....	15
Initiatives et projets visant à améliorer l’accès à l’information.....	19
Participer aux occasions liées à la communauté de l’AIPRP .....	19
Concevoir les initiatives ministérielles dans l’optique de l’AIPRP .....	19
Essai de nouveaux outils .....	20
Travailler avec les clients internes .....	20
Résumé des principaux enjeux et des mesures prises à la suite de plaintes.....	21
Rapport sur les frais d’accès à l’information aux fins de la <i>Loi sur les frais de service</i> .....	22
Surveillance de la conformité .....	22
Mot de la fin.....	23
Annexe A – Rapport statistique sur la <i>Loi sur l’accès à l’information</i> .....	24
Annexe B – Ordonnance de délégation .....	40
Annexe C – Rapport annuel du BOV sur l’administration de la <i>Loi sur l’accès à l’information</i> .....	56
Bureau de l’ombud des vétérans Unité de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels.....	56
Bureau de l’ombud des vétérans Rapport statistique sur la <i>Loi sur l’accès à l’information</i> .....	59

## Introduction

À Anciens Combattants Canada (ACC), nous accordons de l'importance aux contributions de nos clients à l'édification de la nation canadienne et nous rendons hommage aux sacrifices qu'ils se sont imposés pour défendre la liberté et la paix dans le monde. Pour exprimer la gratitude du Canada envers les vétérans, nous nous efforçons d'incarner les principes élevés qu'ils ont défendus et d'être aussi ouverts et transparents que possible.

La *Loi sur l'accès à l'information* donne aux citoyens canadiens, aux résidents permanents et à toutes les personnes et entreprises présentes au Canada le droit légal d'accéder aux dossiers que possèdent les institutions fédérales. La *Loi* prévoit des exceptions limitées et précises ainsi qu'un examen indépendant des décisions prises par les institutions gouvernementales sur la divulgation de renseignements en vertu de la partie I de la *Loi*. La partie II de la *Loi* exige que les institutions gouvernementales publient de façon proactive les renseignements d'intérêt pour le public.

L'ouverture et la transparence du gouvernement sont les piliers sur lesquels repose la confiance du public. Nous témoignons de notre engagement à l'égard de ces principes en prenant les mesures suivantes :

- donner accès aux renseignements du gouvernement et aux renseignements personnels en répondant aux demandes officielles présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- publier des renseignements sur notre page ministérielle externe;
- divulguer des renseignements sur le Portail du gouvernement ouvert;
- communiquer des renseignements sur notre ministère au moyen du catalogue d'information en ligne (anciennement appelé « Info Source »).

Notre rapport sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* présente un résumé de nos activités et de notre rendement au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, et comprend une interprétation et une explication des données sur le rendement figurant dans nos rapports statistiques transmis au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT).

Le présent rapport a été rédigé et déposé au Parlement au titre de l'article 94 de la *Loi sur l'accès à l'information* et de l'article 20 de la *Loi sur les frais de service*.

Le rapport sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* présenté au Bureau de l'ombudsman des vétérans est joint au présent rapport à l'annexe C.

## À propos d'Anciens Combattants Canada

Si le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique, c'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre. Anciens Combattants Canada a pour raison d'être d'aider les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

La *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* confère au ministre des Anciens Combattants le pouvoir d'appliquer les lois du Parlement et les décrets qui ne sont pas attribués par la loi à un autre ministère fédéral ou à un ministre pour les soins, le traitement et la réinsertion dans la vie civile des vétérans et

pour les soins des personnes à leur charge et de leurs survivants, et tout autre dossier que le gouverneur en conseil peut lui confier.

Notre mandat est de veiller au bien-être des vétérans et de leur famille ainsi que de promouvoir la reconnaissance et le souvenir des réalisations et des sacrifices des militaires 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, administrer et coordonner les avantages et les services nécessaires, que ce soit par le biais du gouvernement du Canada ou en partenariat avec les programmes provinciaux et communautaires et les organisations non gouvernementales;
- **aider** les vétérans à obtenir le soutien et les services dont ils 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 apportés à tous les vétérans et à leur famille;
- **être à l'écoute** des vétérans, de leurs représentants et 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 et de leur famille;
- **inciter** les Canadiens de tous âges à rendre hommage aux vétérans et à ceux 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.

Notre ministère s'acquitte de son mandat en offrant des programmes comme les prestations d'invalidité, les aides financières, la réadaptation, des services juridiques des pensions, des études et du soutien en formation. Le Ministère appuie et promeut également la commémoration des réalisations et des sacrifices des Canadiens et des Canadiennes pendant les périodes de guerre, de conflit militaire et de paix. Nous servons un groupe très diversifié qui reflète l'ampleur des contributions canadiennes à la paix dans le monde.

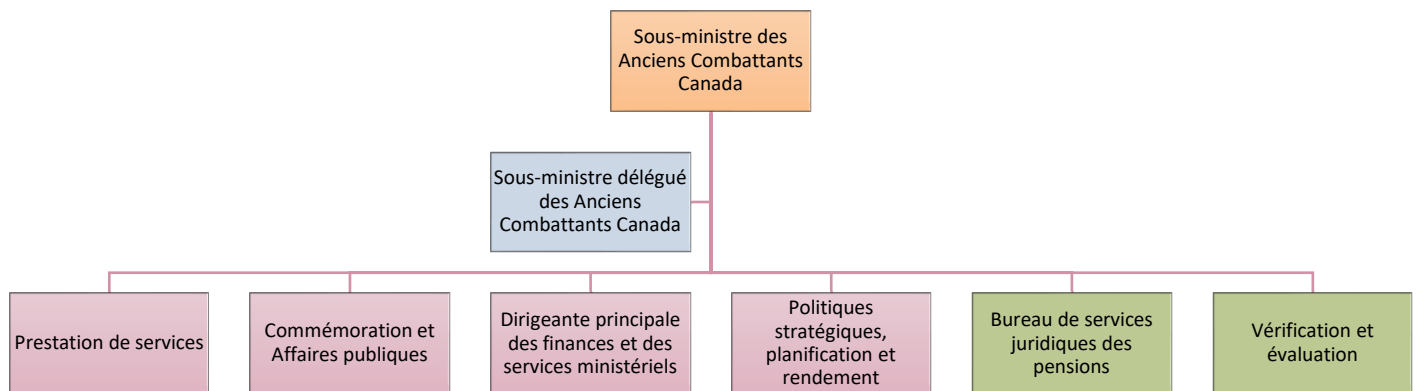
Le portefeuille des Anciens Combattants comprend :

1. le ministère des Anciens Combattants, qui relève de la [ministre des Anciens Combattants](#);
2. le [Tribunal des anciens combattants \(révision et appel\)](#)<sup>1</sup>, qui relève du Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Anciens Combattants;
3. le [Bureau de l'ombudsman des vétérans](#), un conseiller spécial de la [ministre des Anciens Combattants](#).

Le Ministère est composé de quatre secteurs et de deux directions générales qui relèvent du [sous-ministre d'Anciens Combattants Canada](#).

---

<sup>1</sup> Un rapport distinct sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* est déposé par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).



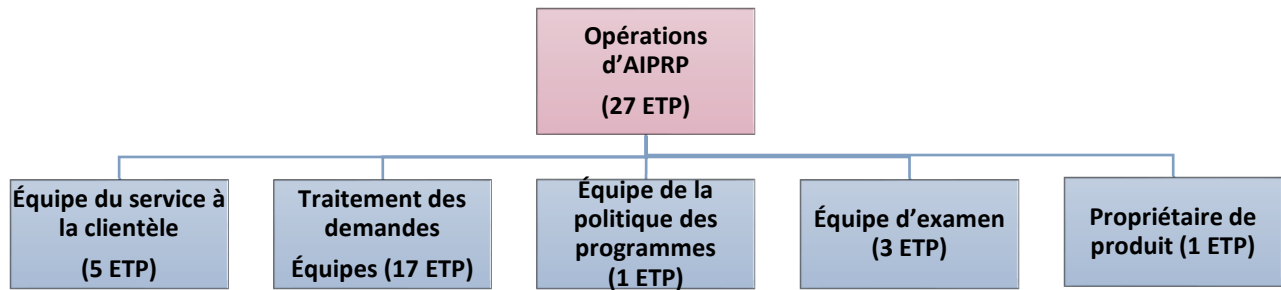
## Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) fait partie du Secteur de la dirigeante principale des finances et des services ministériels. Ce secteur est chargé d'aider le Ministère à répondre aux exigences du gouvernement du Canada dans des domaines comme la gérance financière, les rapports ministériels et les principales responsabilités. La protection des renseignements personnels et la gestion de l'information relèvent de ce secteur et c'est là que se trouve le Bureau de l'AIPRP d'ACC.

Situé à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, le Bureau de l'AIPRP applique à la fois la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La directrice, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information, est l'administratrice du Bureau de l'AIPRP et elle assume les fonctions de coordonnatrice de l'AIPRP du Ministère. Quatre unités s'occupent de la gestion de l'information, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels – Opérations d'AIPRP; Politiques et gouvernance en matière de protection des renseignements personnels et de GI; Opérations de la GI; Projets de la GI.

L'Unité des politiques en matière de protection des renseignements personnels et de gestion de l'information offre de la formation, des conseils et des recommandations sur la protection des renseignements personnels et la GI. Cette unité coordonne les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, les enquêtes sur les atteintes à la vie privée, et les plaintes du Commissariat à la protection de la vie privée et travaille avec tous les secteurs du Ministère sur diverses initiatives et nouveaux programmes pour s'assurer que les considérations relatives à la protection des renseignements personnels et à la GI sont prises en compte (9 ETP).

L'Unité des opérations de l'AIPRP est chargée d'administrer le programme de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Cette équipe gère le traitement des demandes conformément aux lois et fournit des conseils aux secteurs sur toutes les questions liées à cette fonction. L'Unité des opérations d'AIPRP compte 27 employés à temps plein et quatre équipes dirigées par un gestionnaire. Ces équipes sont les suivantes :



L'équipe du service clientèle reçoit les demandes d'AIPRP du public et les demandes de consultation d'autres ministères. Cette équipe consulte les employés afin d'obtenir et de récupérer les documents nécessaires au traitement des demandes d'AIPRP, et est chargée d'importer et de numériser les documents récupérés et de fournir au demandeur l'ensemble des renseignements communicables.

Les équipes du traitement des demandes doivent traiter les demandes de renseignements personnels et de renseignements gouvernementaux officielles et informelles, mener des consultations auprès d'autres ministères et de tiers et résoudre les plaintes des organismes de surveillance, à savoir le Commissariat à l'information et le Commissariat à la protection de la vie privée. Elles assument également les fonctions liées à l'AIPRP pour les questions inscrites au feuillet.

Les Opérations de l'AIPRP ont mis à l'essai une équipe d'examen de trois personnes au cours de la période de référence. Cette équipe examine à la fois les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, ainsi que les documents en vue d'une publication proactive.

L'équipe de la politique des programmes fournit des conseils fonctionnels stratégiques, une orientation et un soutien (p. ex. rédaction de manuels de procédures, de schémas de processus, de formulaires, de lettres) pour les Opérations d'AIPRP, la direction d'ACC et les employés d'ACC.

L'équipe des opérations de l'AIPRP comprend également un propriétaire de produit. Le propriétaire de produit travaille avec un fournisseur et le service informatique d'ACC pour mettre en œuvre un nouveau logiciel de traitement des caviardages dans le but d'être lancé en 2025.

Nous n'avons embauché aucun expert-conseil ou entrepreneur pendant la période de référence, et aucun employé de l'AIPRP ne travaillait dans les bureaux régionaux d'ACC.

ACC n'était partie à aucune entente de service en vertu de l'article 96 de *Loi sur l'accès à l'information*.

## Ordonnances de délégation de pouvoirs

Les responsabilités associées à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* sont conférées à des fonctionnaires d'ACC par la ministre des Anciens Combattants au moyen d'ordonnances de délégation de pouvoirs. Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada a recommandé que les institutions fédérales rédigent des décrets qui sont pertinents compte tenu de la taille, du mandat et de la culture de leur institution. Par conséquent, les ordonnances de délégation d'ACC reflètent notre structure organisationnelle et la nature de notre travail. Des pouvoirs ont été accordés à plusieurs postes de direction au sein de notre ministère, y compris ceux de sous-ministre, de sous-ministre adjoint des

Services ministériels, de directeur général de la Technologie de l'information, de la gestion de l'information, de l'administration et de la protection de la vie privée, et de directeur de la Protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information.

Nos ordonnances garantissent que les pouvoirs administratifs appropriés ont été délégués aux responsables de l'AIPRP chargés de l'application efficace et efficiente de la *Loi*. Une ordonnance de délégation de pouvoirs signée est jointe au présent rapport à l'annexe B.

## Rendement

Le Rapport statistique d'Anciens Combattants Canada sur la *Loi sur l'accès à l'information* figure à l'annexe A du présent rapport.

L'équipe du traitement de l'accès est chargée de traiter les demandes de documents gouvernementaux. Cette équipe compte un chef d'équipe et quatre agents de traitement qui traitent les demandes officielles et informelles. Ce qui suit est un aperçu des données clés sur le rendement de notre ministère pour 2023-2024.

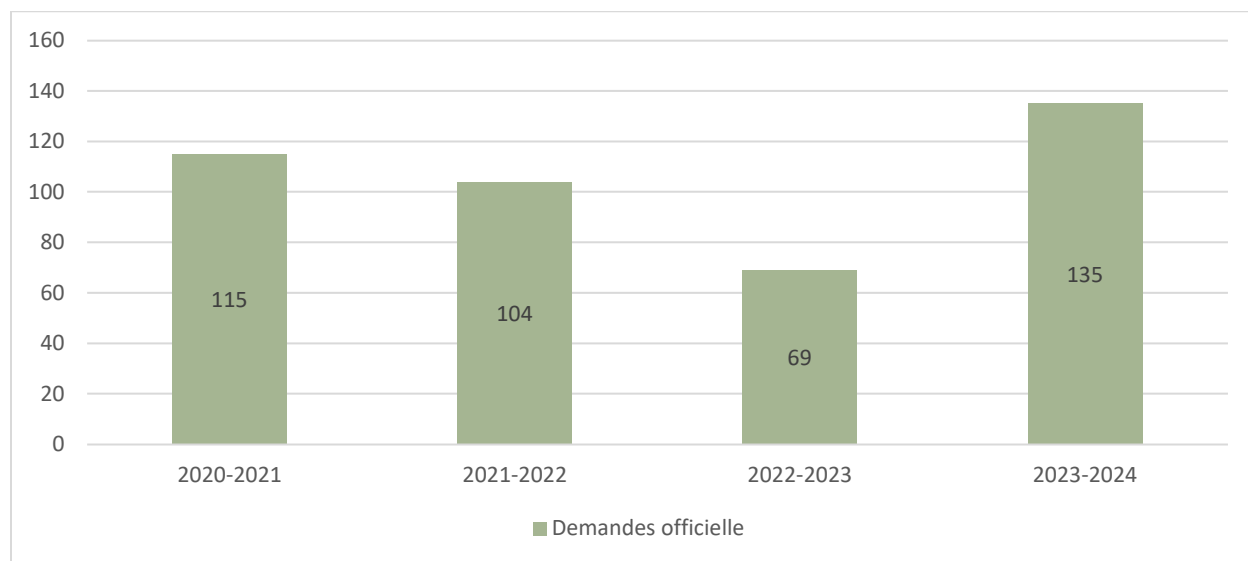
Entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, Anciens Combattants Canada a reçu 135 demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il y a eu 27 demandes reportées des périodes de référence précédentes, pour un total de 162 demandes actives au cours de la période de référence 2023-2024.

Le tableau qui suit donne un aperçu du nombre de cas que nous avons traités pendant la période de référence.

Type de demande	Demandes réglées au cours de la période de référence	Pages traitées	Pages divulguées
Demande officielle d'accès à l'information	129	120 396	111 239
Demande informelle d'accès à l'information	174	142 924	142 924
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>263 320</b>	<b>254 163</b>

## Demandes officielles

Le tableau suivant donne un aperçu du nombre de demandes officielles que nous avons reçues de 2020-2021 à 2023-2024.



Sur les 129 demandes que nous avons fermées, 84 (65 %) l'ont été dans le délai prévu par la Loi et 45 (35 %) demandes ont été fermées après ce délai. Les raisons de ces retards sont les suivantes : interférence avec les opérations/la charge de travail (23), consultation externe (5), consultation interne (1) et autre (16). La tendance à la hausse du nombre de demandes de production de documents de motion s'est poursuivie, ce qui a nécessité une réaffectation du personnel pour traiter et examiner ces documents dans des délais serrés. Il convient également de noter qu'un conflit de travail a eu une incidence sur notre capacité de récupérer les dossiers et de traiter les cas.

Le tableau suivant fournit des détails sur les demandes officielles que nous avons traitées au cours de la période de référence et où elles se situent par rapport aux périodes de référence précédentes.

Exercice financier	Demandes reçues	Demandes reportées de l'exercice précédent	Nombre total de cas	Demandes fermées	Pages traitées	Pages divulguées*	Demandes reportées
<b>2023-2024</b>	<b>135</b>	<b>27</b>	<b>162</b>	<b>129</b>	<b>120 396</b>	<b>111 239</b>	<b>33</b>
2022-2023	69	33	102	75	73 784	43 149	27
2021-2022	104	28	132	99	84 924	81 077	33
2020-2021	115	36	151	126	61 796	51 121	28
2019-2020	211	38	249	213	68 564	53 545	36

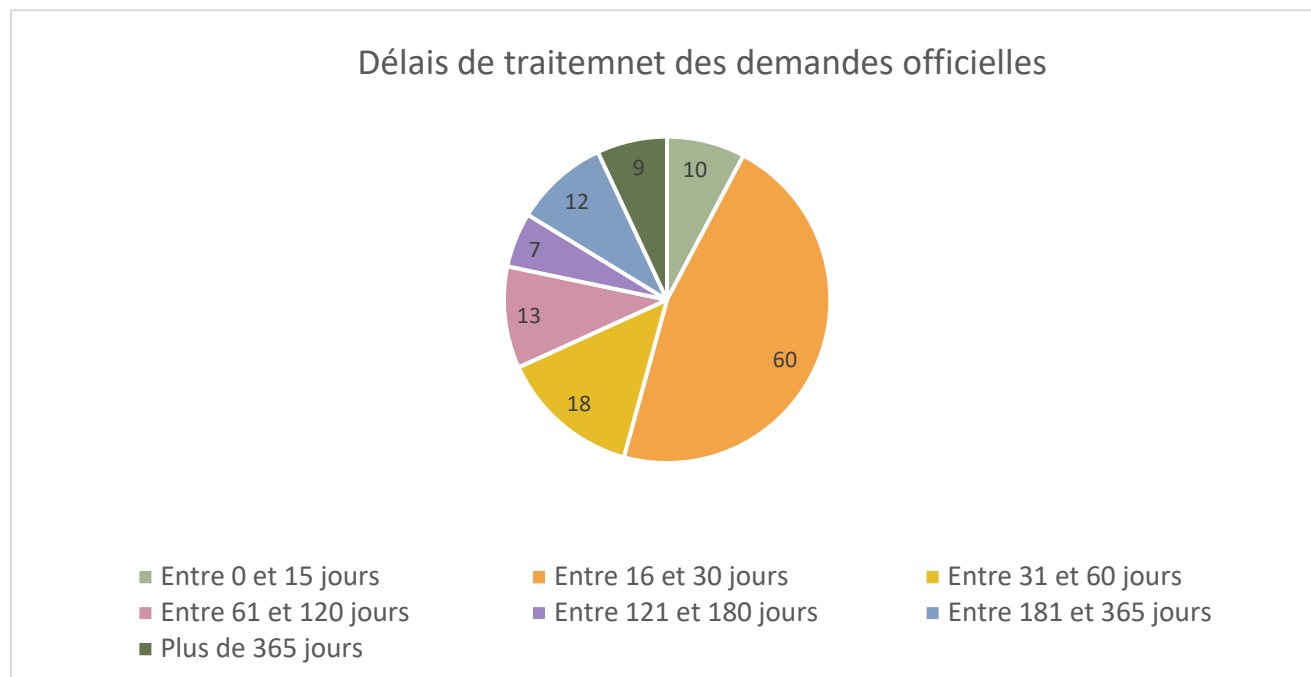
\*Lorsque des pages ne sont pas divulguées, c'est en fonction des exemptions et des exclusions.



## Délais de traitement

Le dernier jour de la période de référence, il y avait 33 demandes actives, dont 16 respectaient le délai prévu par la loi et 17 dépassaient le délai prévu par la loi. Six des demandes actives ont été reçues au cours de la période de déclaration 2023-2024, 18 provenaient de 2022-2023 et neuf provenaient de la période de référence 2021-2022.

Le tableau suivant présente une ventilation des délais de traitement des demandes fermées au cours de la période de référence 2023-2024.



## Demandes informelles

Au cours de la période de référence, nous avons reçu 124 demandes informelles et il y avait 57 demandes en suspens des périodes de référence précédentes, pour un total de 181 demandes informelles. Nous avons fermé 174 (96 %) de nos cas informels et en avons reporté sept à la période de référence suivante, dont cinq ont été reportés dans les délais prescrits par la loi. Nous avons publié 8 577 pages de façon informelle et 134 347 pages ont été publiées de nouveau de façon informelle au cours de la période de référence.

## Plaintes

Si un demandeur croit que les institutions gouvernementales n'ont pas respecté ses droits en vertu de la *Loi*, il peut porter plainte auprès du Commissariat à l'information. Le commissaire à l'information est un haut fonctionnaire du Parlement qui reçoit les plaintes et fait enquête de façon indépendante.

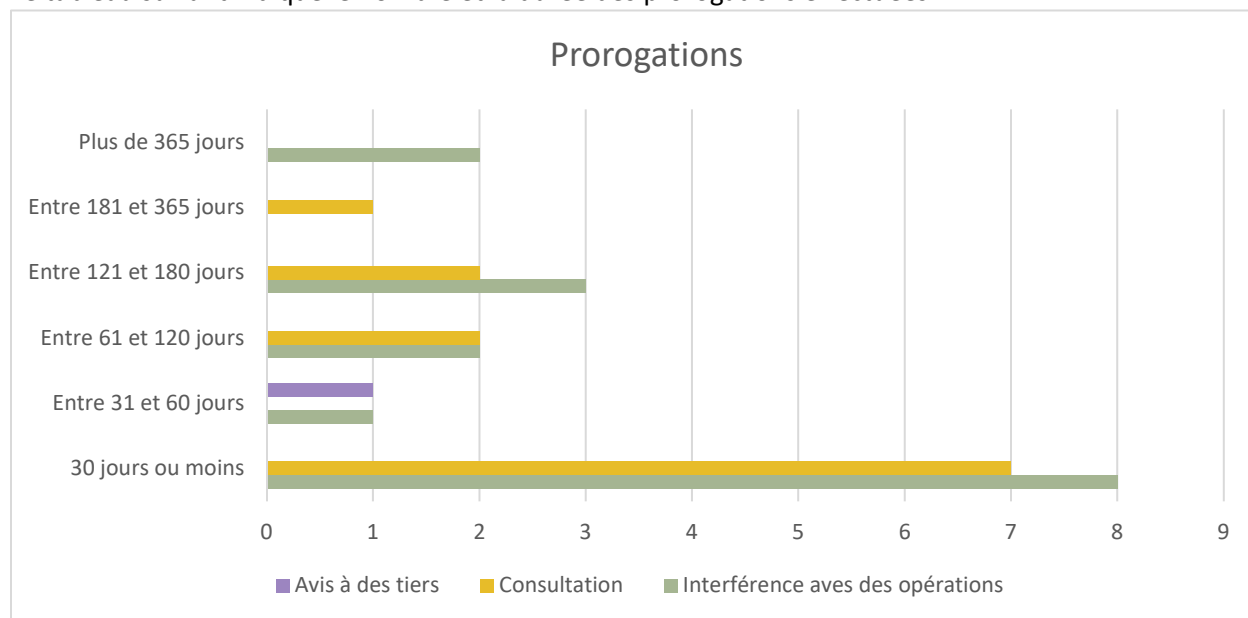
Nous avons reçu 12 plaintes au cours de la période de référence 2023-2024, nous avons également trois plaintes en cours de traitement de périodes de référence précédentes : une provenant de la période 2020-2021, une de la période 2021-2022 et une de la période 2022-2023.

À la fin de la période de référence, cinq plaintes étaient en cours de traitement : quatre reçues au cours de la période de référence 2023-2024 et une reportée de la période 2020-2021.

### Prorogations

Au cours de la période de référence, il y a eu 29 prorogations. Parmi celles-ci, 16 étaient attribuables à une interférence avec les opérations ou la charge de travail, 12 à des besoins en matière de consultation et une était un avis tiers. La durée des prorogations variait de moins de 30 jours à plus de 365 jours.

Le tableau suivant indique le nombre et la durée des prorogations effectuées.



### Demandes de consultation de la part d'autres organisations et institutions du gouvernement du Canada

ACC avait 19 demandes de consultation d'autres organisations et institutions du gouvernement du Canada actives au cours de cette période de référence. Parmi celles-ci, 17 étaient de nouvelles demandes (totalisant 2 079 pages) et deux étaient des demandes en suspens depuis la période de référence précédente (totalisant 21 pages).

Nous avons fermé 18 demandes au cours de la période de référence. Nous avons reporté une demande (représentant 37 pages) à la période de référence 2024-2025. Cette demande a été reportée dans les limites de temps fournies par l'autre institution du gouvernement.

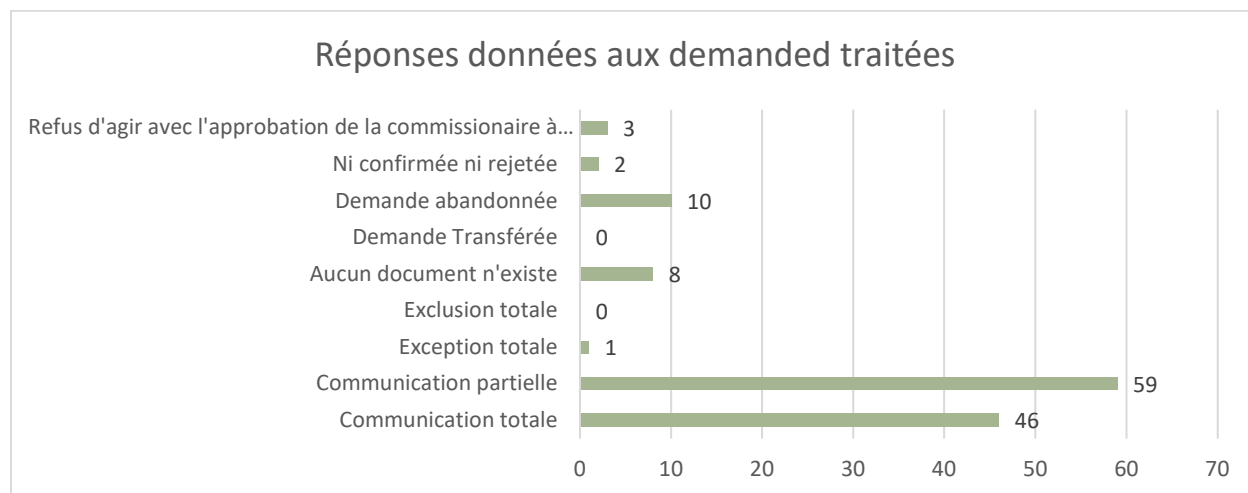
Le tableau ci-dessous montre la répartition des demandes de consultation traitées.

Recommandation	Entre 1 et 15 jours	Entre 16 et 30 jours	Entre 31 et 60 jours	Entre 61 et 120 jours	Entre 121 et 180 jours	Entre 181 et 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	6	4	1	0	0	0	0	11
Communication partielle	0	4	1	1	0	0	0	6
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>

### Réponses données aux demandes

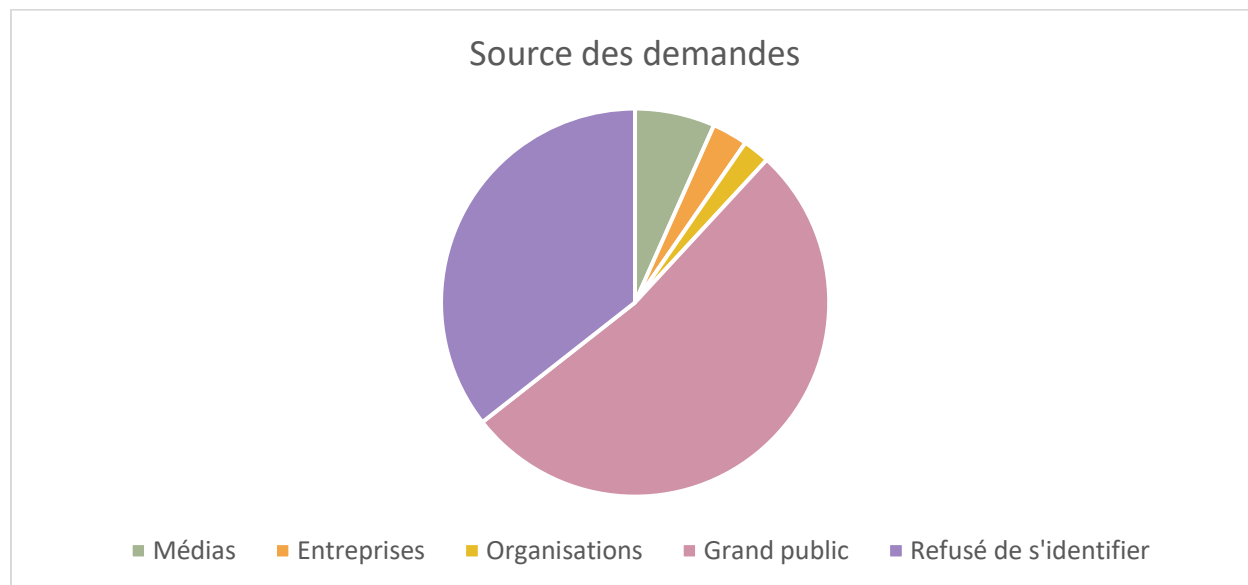
Sur les 129 demandes fermées au cours de la période de référence, des documents ont été divulgués 81 % du temps (46 ont été divulgués dans leur intégralité et 59, partiellement).

Le tableau ci-dessous montre la répartition des réponses données à toutes nos demandes fermées.



## Source des demandes

Nous avons reçu 135 demandes au cours de la période de référence. Parmi celles-ci, 71 provenaient du public, ce qui représente 53 % de nos demandes, et 48 émanaient de demandeurs qui ont refusé de s'identifier, ce qui représente 35 % de nos demandes. Les autres demandes ont été présentées par des entreprises (4), les médias (9) et des organisations (3).



## Mode de transmission des demandes

Sur nos 135 demandes, 100 % ont été soumises par voie électronique : 132 en ligne et trois par courriel. Le tableau suivant illustre la répartition des sources de nos demandes au cours de la période de référence.

## Format des renseignements communiqués

Sur les 105 demandes pour lesquelles des documents ont été divulgués, 94 % (99) ont été communiquées par voie électronique, ce qui représente une hausse par rapport aux deux dernières périodes de référence, au cours desquelles 92 % de nos demandes ont été communiquées par voie électronique. Six documents ont été remis en format papier.

## Formation et sensibilisation

### Conseils et orientation

L'Unité des politiques en matière de protection des renseignements personnels et de GI offre une vaste gamme de conseils et d'orientations aux partenaires du ministère, ainsi qu'aux partenaires de services. Ces conseils et orientations peuvent notamment comprendre des pratiques exemplaires, des considérations et des conseils pour le traitement des demandes d'AIPRP, pour savoir comment éviter les atteintes à la vie privée, et la façon dont les renseignements personnels sont utilisés, recueillis, conservés et communiqués dans le cadre des activités quotidiennes d'ACC qui consistent à offrir des avantages et des services à ses clients.

L'Unité des politiques en matière de protection des renseignements personnels et de GI assure également l'interprétation des lois afin de favoriser le traitement rapide et efficace de toutes les demandes reçues par ACC. L'Unité appuie également diverses initiatives par l'intermédiaire du Ministère grâce à des consultations périodiques avec les intervenants, en veillant à ce que les intervenants comprennent l'importance de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information, mais aussi en expliquant les risques liés aux activités envisagées et la manière dont ces risques peuvent être atténués.

En outre, l'équipe de la politique des programmes de l'Unité des opérations d'AIPRP fournit des conseils, une orientation et du soutien fonctionnels stratégiques (p. ex. rédaction de manuels de procédures, de schémas de processus, de formulaires, de lettres) pour les Opérations d'AIPRP, la direction d'ACC et les employés d'ACC sur les récupérations, les exemptions et les exclusions.

## **Formation**

Au cours de la période de référence, un poste à temps plein consacré à la formation a été créé au sein de l'Unité des politiques en matière de protection des renseignements personnels et de GI. Cette ressource désignée a été mise en place pour :

- accroître la prestation de la formation sur la protection des renseignements personnels, l'AIPRP et la GI au sein de la direction de la Protection des renseignements personnels et de la Gestion de l'information et au sein d'ACC;
- commencer l'élaboration d'un plan de formation, propre à la protection des renseignements personnels, à la GI et au gouvernement ouvert, qui sera proposé à la direction de la Protection des renseignements personnels et de la Gestion de l'information;
- commencer l'élaboration d'un plan de formation, propre aux employés d'ACC, afin d'accroître la sensibilisation et l'éducation au sujet de la protection des renseignements personnels et des demandes d'accès, du droit de savoir, du besoin de savoir et de la manière d'éviter les atteintes à la vie privée;
- créer des ressources et des outils pour favoriser l'apprentissage et la sensibilisation;
- cerner les possibilités d'aider les vétérans et leur famille à accéder à l'information sur les processus d'ACC et leurs propres dossiers personnels.

### **Formation sur l'AIPRP 101**

En 2023-2024, la direction de la Protection des renseignements personnels et de la Gestion de l'information a offert des séances de sensibilisation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 101 à 587 employés et partenaires de prestation de services. Ces séances personnalisées étaient axées sur la promotion de la sensibilisation au rôle de la Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information d'ACC, l'explication du cadre législatif, la définition des demandes d'accès et d'information et la façon de les traiter, la description de l'utilisation limitée des exemptions et des exclusions et, enfin, l'offre de conseils sur la définition des atteintes à la vie privée et les pratiques exemplaires pour les éviter. De plus, 371 employés ont bénéficié d'une formation sur la protection des renseignements personnels. Dans le cadre des deux séances de formation, ce sont au total 958 employés et fournisseurs de services d'Anciens Combattants Canada qui

ont reçu une formation sur l'AIPRP et la protection des renseignements personnels, ce qui représente plus du quart des 3 660 employés d'ACC.

### **Formation supplémentaire**

Tout au long de l'année, des campagnes de sensibilisation ont été menées pour informer les employés d'ACC et les partenaires de prestation de services de leurs responsabilités en matière d'AIPRP et pour dispenser des conseils afin d'éviter d'éventuelles atteintes à la vie privée. Deux reportages internes ont renforcé les pratiques exemplaires visant à protéger les renseignements personnels et à promouvoir l'accès au sein du gouvernement.

À compter de novembre 2023, des occasions d'apprentissage sur la protection des renseignements personnels et la gestion de l'information ont été offertes à tous les employés d'ACC, au moyen d'un bulletin hebdomadaire présentant les pratiques exemplaires et des conseils pour protéger les renseignements personnels et accroître la sensibilisation à l'AIPRP et à la GI.

### **Compétences culturelles**

Dans le cadre de l'Avis de mise en œuvre de la protection des renseignements personnels 2023-1 du SCT : faire progresser la réconciliation autochtone - des services culturellement adaptés, l'ensemble du personnel responsable de l'AIPRP était tenu de participer à trois cours sur les compétences culturelles autochtones, offerts par l'École de la fonction publique du Canada, dans l'année suivant l'avis ou dans l'année suivant leur date de début d'emploi. ACC respecte entièrement cette exigence, car tous les employés désignés ont suivi les cours demandés, notamment :

- Réflexion sur les biais culturels : perspectives autochtones (IRA101)
- Une vérité qui dérange : Survol de l'histoire des relations entre les peuples autochtones et le gouvernement du Canada (IRA102)
- Compétence culturelle : Perspectives autochtones (IRA142)

### **Publications proactives et gouvernement ouvert**

En 2023-2024, une présentation propre au gouvernement ouvert a été offerte à dix (10) personnes.

En outre, une diapositive sur la publication proactive et le gouvernement ouvert a été ajoutée à la présentation Accès à l'information et protection des renseignements personnels 101 à titre de ressource et a fait l'objet de discussions avec 587 employés.

Une formation sur le gouvernement ouvert et les publications proactives a été offerte à l'ensemble du personnel d'ACC pendant la Semaine du droit à l'information. Dans le cadre d'une campagne de sensibilisation sur le travail d'ACC pour favoriser l'accès à l'information, une page intranet actualisée sur le gouvernement ouvert a été créée et un courriel présentant des ressources et des outils a été envoyé à tous les employés de la haute direction pour souligner les responsabilités et les engagements du Ministère en ce qui concerne l'accès à l'information.

## L'avenir de la formation

En 2024-2025, les plans de formation internes et ministériels sur la protection des renseignements personnels et la gestion de l'information seront terminés, et la mise en œuvre commencera.

En 2024-2025, la direction de la Protection des renseignements personnels et de la Gestion de l'information continuera de renforcer ses compétences culturelles et de prendre des mesures en vue de la réconciliation en suivant la formation recommandée décrite dans l'Avis de mise en œuvre de la protection des renseignements personnels 2023-1.

Un examen approfondi des pages d'information sur l'AIPRP sur le site Web interne d'ACC a été entrepris et des mises à jour sont constamment effectuées.

## Politiques, lignes directrices et procédures

En juillet 2022, le SCT a mis à jour ses instruments de politique d'AIPRP pour tenir compte des modifications législatives apportées par le projet de loi C-58 et les appuyer. Nous continuons de travailler à l'harmonisation de nos processus internes avec les instruments mis à jour du SCT et à la modernisation de nos outils désuets.

Voici les principales améliorations que nous avons apportées au cours de l'exercice financier 2023-2024 :

- Publication de bulletins mensuels à l'intention du personnel des opérations de l'AIPRP qui contiennent des renseignements importants sur leur travail, les événements à venir de la communauté de l'AIPRP et d'autres renseignements pratiques et utiles se rapportant au travail dans le domaine de l'AIPRP;
- Rédaction de documents d'orientation pour tous les employés d'ACC sur la façon de répondre aux demandes d'AIPRP qui seront publiées sur notre site Web interne ACC au tr@vail au cours de l'exercice financier 2024-2025.

Nous continuerons de tirer profit de ce travail en 2024-2025 et au-delà, dans le but d'aligner nos outils sur les instruments mis à jour du SCT et de moderniser nos processus internes obsolètes.

## Publication proactive en vertu de la partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information*

Le projet de loi C-58 a modifié la *Loi sur l'accès à l'information* de façon à ce qu'elle exige maintenant que les institutions gouvernementales publient de façon proactive les renseignements d'intérêt pour le public. Le 21 juin 2019, le projet de loi a reçu la sanction royale.

La partie 2 de la *Loi sur l'accès à l'information* exige que les institutions gouvernementales publient de façon proactive les renseignements d'intérêt pour le public. Étant donné qu'ACC est une institution gouvernementale en vertu de la *Loi*, et qu'il figure à l'annexe 1, il est responsable de publier les exigences énoncées dans les articles 82 à 88. Le tableau 1 fournit des détails sur la façon dont ACC répond à ces exigences.

ACC est soutenu par un ministre, et est donc aussi responsable de publier les exigences énoncées aux articles 74 à 78. Le tableau 2 fournit des détails sur la façon dont ACC répond à ces exigences.

La publication proactive est une responsabilité partagée au sein d'ACC, ce qui signifie que différents secteurs de programme ont une part de responsabilité dans le respect des exigences. Ce sont les Finances, les Ressources humaines, les Affaires parlementaires et l'AIPRP qui s'acquittent de ces responsabilités.

Exigences prévues par la Loi	Dispositif	Délais de publication	Exigences institutionnelles	Taux de conformité	Lieu de publication
<b>Toutes les institutions gouvernementales telles que définies à l'article 3 de la Loi sur l'accès à l'information</b>					
Frais de déplacement	82	Dans les 30 jours suivant la fin du mois de remboursement	Finances	100 %	<a href="http://www.canada.ca">Frais de déplacement du gouvernement (canada.ca)</a>
Frais d'accueil	83	Dans les 30 jours suivant la fin du mois de remboursement	Finances	100 %	<a href="http://www.gouvernementouvert.gc.ca">Recherche de frais d'accueil gouvernementaux   Gouvernement ouvert - Gouvernement du Canada</a>
Rapports déposés au Parlement	84	Dans les 30 jours suivant le dépôt	AIPRP	100 %	<a href="https://www.veterans.gc.ca/fr/about-vac/publications-reports/reports/access-to-information-privacy">https://www.veterans.gc.ca/fr/about-vac/publications-reports/reports/access-to-information-privacy</a>
<b>Entités fédérales ou ministères, organismes et autres organes soumis à la Loi et énumérés dans les annexes I, I.1 ou II de la Loi sur la gestion des finances publiques</b>					
Contrats d'une valeur de plus de 10 000 \$	86	Trimestres 1 à 3 : Dans les 30 jours suivant le trimestre Quatrième trimestre : Dans les 60 jours suivant le trimestre	Finances	100 %	<a href="http://www.canada.ca">Recherche de contrats gouvernementaux de plus de 10 000 \$ (canada.ca)</a>
Subventions et contributions d'une valeur de plus de 25 000 \$	87	Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre	Finances	100 %	<a href="http://www.canada.ca">Subventions et contributions (canada.ca)</a>
Ensembles de documents d'information préparés à l'intention des administrateurs généraux nouveaux ou entrants, ou équivalents	88a)	Dans les 120 jours suivant la nomination	Affaires parlementaires	100 %	<a href="http://www.veterans.gc.ca">Documents d'information à l'intention du sous-ministre (veterans.gc.ca)</a>



Titres et numéros de référence des notes de service préparées pour un administrateur général ou équivalent et reçues par son bureau	88b)	Dans les 30 jours suivant la fin du mois de réception	AIPRP	92 % (publication tardive en raison d'un conflit de travail)	<a href="http://www.canada.ca">Portail du gouvernement ouvert (canada.ca)</a>
Ensembles de documents d'information préparés à l'intention d'un administrateur général ou équivalent pour une comparution devant un comité parlementaire	88c)	Dans les 120 jours suivant la comparution	Affaires parlementaires	100 %	<a href="http://www.canada.ca">Portail du gouvernement ouvert (canada.ca)</a>
<b>Les institutions gouvernementales qui sont des ministères mentionnés à l'annexe I de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> ou des secteurs de l'administration publique centrale mentionnés à l'annexe IV de cette loi (c.-à-d. les institutions gouvernementales pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur)</b>					
Reclassification des postes	85	Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre	Ressources humaines	100 %	<a href="http://www.canada.ca">Recherche de reclassifications de postes gouvernementaux   Gouvernement ouvert - Gouvernement du Canada</a>
<b>Ministres</b>					
Ensembles de documents d'information préparés par une institution fédérale à l'intention des nouveaux ministres ou des ministres entrants	74a)	Dans les 120 jours suivant la nomination	Affaires parlementaires	100 %	<a href="http://veterans.gc.ca">Documents d'information à l'intention du Ministre (veterans.gc.ca)</a>
Titres et numéros de référence des notes d'information préparées par une institution fédérale pour le ministre et reçues par son bureau	74b)	Dans les 30 jours suivant la fin du mois de réception	AIPRP	100 %	<a href="http://www.canada.ca">Portail du gouvernement ouvert (canada.ca)</a>

Ensembles des notes pour la période des questions préparées par une institution fédérale à l'intention du ministre et en usage lors du dernier jour de séance de la Chambre des communes en juin et en décembre	74c)	Dans les 30 jours suivant le dernier jour de séance de la Chambre des communes en juin et en décembre	Affaires parlementaires	100 %	<a href="#">Notes pour la période des questions (canada.ca)</a>
Ensembles de documents préparés par une institution fédérale à l'intention du ministre pour une comparution devant un comité parlementaire	74d)	Dans les 120 jours suivant la comparution	Affaires parlementaires	100 %	<a href="#">Documents d'information à l'intention du Ministre (veterans.gc.ca)</a>
Frais de déplacement	75	Dans les 30 jours suivant la fin du mois de remboursement	Finances	100 %	<a href="#">Frais de déplacement du gouvernement (canada.ca)</a>
Frais d'accueil	76	Dans les 30 jours suivant la fin du mois de remboursement	Finances	100 %	<a href="#">Recherche de frais d'accueil gouvernementaux   Gouvernement ouvert - Gouvernement du Canada</a>
Contrats d'une valeur de plus de 10 000 \$	77	Trimestres 1 à 3 : Dans les 30 jours suivant le trimestre Quatrième trimestre : Dans les 60 jours suivant le trimestre	Finances	100 %	<a href="#">Recherche de contrats gouvernementaux de plus de 10 000 \$ (canada.ca)</a>
Dépenses des cabinets des ministres *Remarque : Ce rapport consolidé est actuellement publié par le SCT au nom de toutes les institutions.	78	Dans les 120 jours suivant l'exercice	Finances	100 %	<a href="#">Dépenses des cabinets des ministres   Gouvernement ouvert – Gouvernement du Canada</a>

Afin de soutenir le travail de publication proactive, le Ministère a préparé des documents d'orientation, comme des schémas de processus (c.-à-d. un aperçu de la publication proactive à ACC, et les étapes critiques pour la publication de documents d'information et de notes pour la période de questions) et

un guide pour le personnel des opérations de l'AIPRP sur la façon de traiter les documents publiés de manière proactive.

La publication proactive est contrôlée par chaque secteur de programme, qui a élaboré et mis en place sa propre structure de conformité et de production de rapports. L'analyste des rapports sur le rendement de la Protection des renseignements personnels et de la Gestion de l'information tient à jour un tableau de bord pour faire le suivi de ces publications et assure un suivi régulier avec les secteurs de programme pour garantir la conformité.

## Initiatives et projets visant à améliorer l'accès à l'information

### Participer aux occasions liées à la communauté de l'AIPRP

Au cours de la période de référence, nous avons pu participer aux réunions de la communauté de pratique dirigées par le SCT et à d'autres réunions communautaires. Les limites géographiques et les obstacles financiers n'étant plus un problème grâce aux progrès technologiques, nous avons pu :

- participer aux réunions de la communauté de l'AIPRP, aux séances de discussion approfondie et aux réunions Blitz d'information du SCT;
- participer aux réunions du réseau interministériel de direction de l'AIPRP;
- être au courant des initiatives et des changements qui ont une incidence sur la communauté de l'AIPRP dans son ensemble.

La collaboration à l'échelle du gouvernement est maintenant plus facile que jamais, le fait d'avoir une ligne de communication ouverte avec d'autres professionnels de l'AIPRP a permis une pratique plus cohésive et plus uniforme.

### Concevoir les initiatives ministérielles dans l'optique de l'AIPRP

Nous nous efforçons de sensibiliser davantage notre ministère à la nécessité et à l'importance de concevoir les programmes dans l'optique de l'AIPRP. Cela signifie que nous devons déterminer les exigences opérationnelles et contractuelles de l'AIPRP (p. ex. la façon de récupérer les documents dans un système opérationnel ou auprès d'un entrepreneur) dans la conception des nouveaux programmes, initiatives et systèmes opérationnels et contractuels du Ministère. Nous soulignons l'importance pour les secteurs de programme de définir les exigences en matière d'AIPRP dès le départ afin de réduire et d'éliminer les risques. Il est aussi utile de s'assurer que les mesures et stratégies d'atténuation les plus appropriées sont en place avant la mise en œuvre.

Pendant la période de référence, les équipes des opérations d'AIPRP ont pu :

- participer à un groupe de travail sur l'utilisation de SharePoint comme nouvelle solution opérationnelle;
- participer au groupe de travail M365;
- offrir un soutien et formuler des recommandations à l'unité chargée de l'administration des contrats sur les considérations et les exigences essentielles en matière d'AIPRP pour les contrats;

- continuer de participer au projet de modernisation des TI d'ACC;
- mettre à jour la détermination des besoins en matière d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée afin de cerner les risques et la façon de les atténuer;
- mettre à jour le modèle d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour l'utilisation d'ACC avant la Directive sur l'EFVP du SCT.

Notre participation à ces initiatives signifie que nous pouvons apporter une perspective d'AIPRP dès le début, ce qui aide à relever les « enjeux » potentiels et les domaines qui méritent une exploration et une considération plus approfondies. Nous nous efforçons de sensibiliser davantage l'ensemble du Ministère à la GI dès la conception, ce qui appuiera l'AIPRP dans l'avenir.

### Essai de nouveaux outils

Le Bureau de l'AIPRP utilise le système AccessPro Case Management (APCM) ainsi que le système AccessPro Redaction (APR) pour traiter les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. La version actuelle utilisée est obsolète et ne sera plus prise en charge à partir de juin 2026. Nous avons donc obtenu du financement pour aller de l'avant avec l'acquisition d'une nouvelle solution logicielle approuvée par le SCT. Nous avons acquis et configurons le nouveau logiciel, ATIPXpress, avec pour objectif de le mettre en œuvre en 2025.

### Travailler avec les clients internes

Le Bureau de l'AIPRP fournit des services aux clients internes comme la Direction générale de la vérification et de l'évaluation, le Conseil national des employés de même que les Affaires parlementaires. Nous effectuons l'examen de documents pour lesquels on envisage la publication aux employés, au grand public ou à des tiers, ou encore la publication proactive, et appliquons une perspective fondée sur la partie 1.

Au cours de la période de référence, nous avons été en mesure de répondre à 19 demandes de consultation interne sur l'accès, ce qui a donné lieu à l'examen de 1 062 pages.

Nous avons mis davantage l'accent sur la formation et la préparation du matériel de formation et nous avons travaillé avec d'autres institutions gouvernementales pour répondre aux besoins et aux exigences de leurs programmes respectifs.

Notre équipe de gestion de l'information a travaillé sur le projet de regroupement de tous les espaces de travail personnels en ligne (RTETPEL). L'objectif du projet RTETPEL est de disposer d'un espace unique offrant une meilleure expérience utilisateur, un quota de stockage et des capacités de recherche.

Actuellement, les utilisateurs disposent de plusieurs espaces de stockage personnels :

- Lecteur H
- Bureau et dossiers de Windows
- Espace de travail personnel GCdocs, « Mon espace de travail »
- OneNote
- OneDrive

Ces espaces ne sont pas gérés, ce qui signifie :

- qu'il est difficile de faire des recherches;
- que les utilisateurs ne savent pas exactement ce qui doit être stocké, où et quand;
- qu'il n'y a aucune contrainte sur la quantité de contenu.

Au début de 2024, nous avons promu le nettoyage des espaces de travail personnels et avons commencé à déplacer le contenu des employés sur le lecteur H vers OneDrive. La prochaine étape sera la transition de « Bureau et dossiers », puis de nos espaces de travail personnels GCdocs. Avec ce regroupement de l'information, nous prévoyons des récupérations plus efficaces pour l'AIPRP.

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

Au cours de la période de référence 2023-2024, nous avons reçu 12 plaintes. Sept d'entre elles concernaient des délais, deux suggéraient l'existence d'autres documents, deux concernaient des prorogations, une concernait un refus d'accès.

Quatre de ces plaintes sont toujours actives et nous travaillons avec le Commissariat à l'information pour trouver des résolutions aux plaintes. Deux de ces plaintes étaient fondées, quatre n'étaient pas fondées, une a fait l'objet d'un règlement rapide et une a été abandonnée.

En réponse à la plainte fondée de refus d'accès, nous avons contacté le secteur de programme pour obtenir les renseignements demandés et nous avons pu fournir les documents souhaités au demandeur.

En réponse à la plainte fondée concernant les délais, nous avons été en mesure de fournir les documents demandés à la nouvelle date convenue.

Au cours de la période de référence, nous avons mis en œuvre une nouvelle méthode d'attribution des dossiers afin de mieux gérer la charge de travail de nos agents et de réduire le nombre de dossiers en retard.

## Rapport sur les frais d'accès à l'information aux fins de la *Loi sur les frais de service*

ACC perçoit des frais pour les demandes officielles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. La *Loi sur les frais de service* exige qu'une autorité responsable rende compte tous les ans au Parlement des frais perçus par l'institution. En ce qui concerne les frais perçus en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, les renseignements ci-dessous sont déclarés conformément aux exigences de l'article 20 de la *Loi sur les frais de service*.

### Frais 2023-2024

<b>Autorité habilitante</b>	Article 11 de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>
<b>Frais à payer</b>	Les frais de traitement de 5 \$ sont les seuls frais facturés pour une demande d'accès à l'information.
<b>Total des recettes</b>	605 \$
<b>Dispense de frais ou remboursements</b>	55 \$
<b>Coût de fonctionnement du programme</b>	860 682 \$

## Surveillance de la conformité

Nous produisons des rapports mensuels pour surveiller notre rendement en ce qui concerne l'application de la *Loi*. Ces rapports comprennent des données sur les délais de récupération des documents, le nombre de cas fermés et le nombre de cas et les pages divulguées. Nous utilisons également un tableau de bord qui a été mis en œuvre avec succès en 2021-2022. Ce tableau de bord permet de visualiser l'ensemble des données opérationnelles clés et comporte une interface interne pour le Bureau de l'AIPRP et une interface externe pour la haute direction d'ACC.

L'interface interne du tableau de bord fournit au coordonnateur de l'AIPRP, au gestionnaire de l'AIPRP et aux chefs d'équipe des données sur la gestion de la charge de travail (nombre de pages traitées par l'agent, nombre de demandes en cours d'examen, etc.) qui leur permettent d'examiner l'état des demandes de manière plus précise et d'en assurer un meilleur suivi. Ainsi, ils sont mieux à même de surveiller les délais, d'affecter des ressources et de transmettre aux échelons supérieurs les demandes en suspens; autant d'éléments clés d'une gestion efficace de la charge de travail.

Le but de l'interface externe du tableau de bord est de s'assurer que la haute direction d'ACC est au courant de l'état des demandes et de la progression générale de leur traitement. Le tableau de bord s'est révélé être un outil de production de rapports utile, et nous travaillons continuellement avec l'équipe de TI pour apporter des améliorations afin de garantir une production de rapports optimale.

Nous avons aussi un poste à temps plein pour la gestion des rapports et des données. Le titulaire de ce poste renforce la capacité des opérations d'AIPRP en générant des données plus complexes plus rapidement, en surveillant et en cernant les tendances en ce qui concerne le type d'information demandée et en relevant les occasions de rendre l'information accessible par d'autres moyens, en saisissant des données historiques précises, en effectuant des évaluations de contrôle de la qualité et en examinant les mesures de rendement critiques d'une année à l'autre.

Toutes ces pratiques d'établissement de rapports ont été mises en œuvre pour améliorer les délais d'exécution et respecter les exigences législatives.

## Mot de la fin

L'exercice 2023-2024 a été une année productive pour les équipes des opérations d'AIPRP d'ACC. L'équipe de traitement des demandes d'accès à l'information a été en mesure de doubler le nombre de pages qu'elle a traitées par rapport à l'année précédente et a également fermé plus de cas.

Nous continuerons à examiner nos défis et à trouver des possibilités d'amélioration. En 2024-2025, nous nous engageons à :

- Élaborer et mettre en œuvre des plans de formation internes et ministériels.
- Faire progresser la réconciliation avec Services aux Autochtones.
- Mettre à jour les pages intranet pour aider les employés à traiter les demandes d'AIPRP.
- Harmoniser nos processus internes avec les instruments mis à jour du SCT.
- Poursuivre la mise en œuvre d'un nouveau logiciel de caviardage afin d'accroître l'efficacité du traitement des demandes d'AIPRP.

L'équipe chargée des opérations d'AIPRP soutient également les programmes ministériels et fait part de son expertise pour soutenir d'autres initiatives qui ne relèvent pas des exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## Annexe A – Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

### Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution: Anciens Combattants Canada

Période d'établissement de rapport : 2023/04/01 au 2024/03/31

#### Section 1 Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

##### 1.1 Nombre de demandes

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport		135
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		27
• En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	18	
• En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	9	
<b>Total</b>		162
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		129
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport		33
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i>	16	
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>	17	

##### 1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	9
Secteur universitaire	0
Secteur commercial (secteur privé)	4
Organisation	3
Public	71
Refus de s'identifier	48
<b>Total</b>	135



### 1.3 Mode des demandes

Mode	Nombre des demandes
En ligne	132
Courriel	3
Poste	0
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
<b>Total</b>	<b>135</b>

## Section 2 Demandes informelles

### 2.1 Nombre de demandes informelles

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport		124
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		57
• En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	57	
• En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	0	
<b>Total</b>		<b>181</b>
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		174
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport		7

### 2.2 Mode des demandes informelles

Mode	Nombre des demandes
En ligne	3
Courriel	121
Poste	0
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
<b>Total</b>	<b>124</b>

## 2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

Délai de traitement							
1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
42	30	24	17	3	55	3	174

## 2.4 Pages communiquées informellement

Moins de 100 pages communiquées		De 100 à 500 pages communiquées		De 501 à 1 000 pages communiquées		De 1 001 à 5 000 pages communiquées		Plus de 5 000 pages communiquées	
Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
15	363	1	235	1	879	1	1180	1	5900

## 2.5 Pages recommandées informellement

Moins de 100 pages recommandées		De 100 à 500 pages recommandées		De 501 à 1 000 pages recommandées		De 1 001 à 5 000 pages recommandées		Plus de 5 000 pages recommandées	
Nombre de demandes	Pages recommandées	Nombre de demandes	Pages recommandées	Nombre de demandes	Pages recommandées	Nombre de demandes	Pages recommandées	Nombre de demandes	Pages recommandées
70	1422	34	7720	15	10714	28	62969	8	51522

## Section 3 Demandes à la Commissaire à l'information pour ne pas donner suite à la demande

	Nombre de demandes
En suspens depuis la période d'établissement de rapports précédente	0
Envoyées pendant la période d'établissement de rapports	3
<b>Total</b>	<b>3</b>
Approuvées par la Commissaire à l'information pendant la période d'établissement de rapports	3
Refusées par la Commissaire à l'information au cours de la période d'établissement de rapports	0
Retirées pendant la période d'établissement de rapports	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapports	0

## Section 4 Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapports

### 4.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	1	34	6	4	0	1	0	46
Communication partielle	1	20	9	9	3	10	7	59
Exception totale	0	1	0	0	0	0	0	1
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	4	4	0	0	0	0	0	8
Demande transférée	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	3	0	0	0	4	1	2	10
Ni confirmée ni infirmée	1	1	0	0	0	0	0	2
Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information	0	0	3	0	0	0	0	3
<b>Total</b>	10	60	18	13	7	12	9	129

## 4.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	0	16(2)	1	18a)	0	20.1	0
13(1)b)	0	16(2)a)	0	18b)	1	20.2	0
13(1)c)	0	16(2)b)	0	18c)	0	20.4	0
13(1)d)	0	16(2)c)	17	18d)	0	21(1)a)	20
13(1)e)	0	16(3)	0	18.1(1)a)	0	21(1)b)	11
14	0	16.1(1)a)	0	18.1(1)b)	0	21(1)c)	12
14a)	0	16.1(1)b)	0	18.1(1)c)	0	21(1)d)	4
14b)	0	16.1(1)c)	0	18.1(1)d)	0	22	3
15(1)	0	16.1(1)d)	0	19(1)	60	22.1(1)	1
15(1) - A.I.*	0	16.2(1)	0	20(1)a)	4	23	13
15(1) - Déf.*	0	16.3	0	20(1)b)	18	23.1	0
15(1) - A.S.*	0	16.4(1)a)	0	20(1)b.1)	2	24(1)	6
16(1)a)(i)	0	16.4(1)b)	0	20(1)c)	13	26	1
16(1)a)(ii)	0	16.5	0	20(1)d)	3		
16(1)a)(iii)	0	16.6	0				
16(1)b)	0	17	1				
16(1)c)	0						
16(1)d)	0						

\*A.I. : Affaires internationales    Déf. : Défense du Canada  
A.S. : Activités subversives

## 4.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	0	69(1)	0	69(1)g) re a)	8
68b)	0	69(1)a)	7	69(1)g) re b)	0
68c)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re c)	5
68.1	1	69(1)c)	2	69(1)g) re d)	2
68.2a)	0	69(1)d)	2	69(1)g) re e)	2
68.2b)	0	69(1)e)	1	69(1)g) re f)	2
		69(1)f)	1	69.1(1)	0

#### 4.4 Format des documents communiqués

Papier	Électronique				Autres
	Document électronique	Ensemble de données	Vidéo	Audio	
6	99	0	2	0	0

#### 4.5 Complexité

##### 4.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées en formats papier, document électronique et ensemble de données

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
120396	111239	121

##### 4.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes en formats papier, document électronique et ensemble de données par disposition des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		100 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées
Communication totale	30	603	15	3281	0	0	1	1975	0	0
Communication partielle	21	655	21	5505	6	3762	7	17429	4	77709
Exception totale	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	7	0	0	0	0	0	3	9475	0	0
Ni confirmée ni infirmée	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>1260</b>	<b>36</b>	<b>8786</b>	<b>6</b>	<b>3762</b>	<b>11</b>	<b>28879</b>	<b>4</b>	<b>77709</b>

#### 4.5.3 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format audio

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes communiquées	Nombre de demandes
0	0	0

#### 4.5.4 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format audio par disposition des demandes

Disposition	Moins de 60 minutes traitées		60-120 minutes traitées		Plus de 120 minutes traitées	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Communication totale	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0

#### 4.5.5 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format vidéo

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes communiquées	Nombre de demandes
2013	2013	2

#### 4.5.6 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format vidéo par disposition des demandes

Disposition	Moins de 60 minutes traitées		60-120 minutes traitées		Plus de 120 minutes traitées	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Communication totale	1	21	0	0	1	1992
Communication partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	1	21	0	0	1	1992

#### 4.5.7 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	2	0	0	2
Communication partielle	9	1	0	10
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0
Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information	0	0	3	3
<b>Total</b>	11	1	3	15

## 4.6 Demandes fermées

### 4.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la *Loi*

Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la <i>Loi</i>	84
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la <i>Loi</i> (%)	65.11627907

## 4.7 Présomptions de refus

### 4.7.1 Motifs du non-respect des délais prévus par la *Loi*

Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement / Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autre
45	23	5	1	16

### 4.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la *Loi* (y compris toute prorogation prise)

Nombre de jours de retard au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i> où aucune prorogation n'a été prise	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i> où une prorogation a été prise	Total
1 à 15 jours	6	2	8
16 à 30 jours	3	6	9
31 à 60 jours	3	0	3
61 à 120 jours	6	2	8
121 à 180 jours	3	3	6
181 à 365 jours	2	2	4
Plus de 365 jours	2	5	7
<b>Total</b>	25	20	45



#### 4.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0

### Section 5 Prorogations

#### 5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	9(1)a Entrave au fonctionnement	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	2	0	2	0
Communication partielle	14	2	8	1
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information	0	0	0	0
<b>Total</b>	16	2	10	1

#### 5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a Entrave au fonctionnement	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	8	0	7	0
31 à 60 jours	1	0	0	1
61 à 120 jours	2	0	2	0
121 à 180 jours	3	1	1	0
181 à 365 jours	0	1	0	0
Plus de 365 jours	2	0	0	0
<b>Total</b>	16	2	10	1

## Section 6 Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés		Frais remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	121	\$605.00	9	\$45.00	2	\$10.00
Autres frais	0	\$0.00	0	\$0.00	0	\$0.00
<b>Total</b>	121	\$605.00	9	\$45.00	2	\$10.00

## Section 7 Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

### 7.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et autres organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	16	2077	1	2
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	2	21	0	0
<b>Total</b>	18	2098	1	2
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	17	2061	1	2
Reportées à l'intérieur des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	1	37	0	0
Reportées au-delà des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

## 7.2 Recommandation et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	6	4	1	0	0	0	0	11
Communiquer en partie	0	4	1	1	0	0	0	6
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	6	8	2	1	0	0	0	17

## 7.3 Recommandation et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations à l'extérieur du gouvernement du Canada

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

## Section 8 Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

### 8.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 100 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	2	20	1	96	0	0	0	0	0	0
31 à 60	3	38	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	2	176	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>272</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 8.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 100 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Section 9 Enquêtes et compte rendus de conclusion

### 9.1 Enquêtes

Article 32 Avis d'enquête	Article 30(5) Cessation de l'enquête	Article 35 Présenter des observations
12	3	9

## 9.2 Enquêtes et rapports des conclusions

Article 37(1) Comptes rendus initiaux			Article 37(2) Comptes rendus finaux		
Reçus	Contenant des recommandations émis par la Commissaire à l'information	Contenant une intention d'émettre une ordonnance par la Commissaire à l'information	Reçus	Contenant des recommandations émis par la Commissaire à l'information	Contenant des ordonnances émis par la Commissaire à l'information
1	0	1	7	0	1

## Section 10 Recours judiciaire

### 10.1 Recours judiciaires sur les plaintes

Article 41				
Plaignant (1)	Institution (2)	Tier (3)	Commissaire à la protection de la vie privée (4)	Total
0	0	0	0	0

### 10.2 Recours judiciaires sur les plaintes de tiers en vertu de l'alinéa 28(1)b)

Article 44 - en vertu de l'alinéa 28(1)b)
0

## Section 11 Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

### 11.1 Coûts

Dépenses	Montant
Salaires	\$760,288
Heures supplémentaires	\$32,056
Biens et services	\$68,338
• Contrats de services professionnels	\$0
• Autres	\$68,338
<b>Total</b>	<b>\$860,682</b>

## 11.2 Ressources humaines

<b>Ressources</b>	<b>Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information</b>
Employés à temps plein	7.556
Employés à temps partiel et occasionnels	0.682
Employés régionaux	0.000
Experts-conseils et personnel d'agence	0.000
Étudiants	0.541
<b>Total</b>	<b>8.779</b>

Remarque : Entrer des valeurs à trois décimales.

## Annexe B – Ordonnance de délégation



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

---

### *Access to Information Act* Delegation Order

I, Lawrence MacAulay, Minister of Veterans Affairs Canada, do hereby delegate, pursuant to section 95 of the *Access to Information Act*, the officers or employees of Veterans Affairs Canada who hold the positions set out in the attached Delegation Orders 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 *Access to Information Act* as set out in the Delegation Order.

This designation replaces all previous delegation orders.

---

### *Loi sur l'accès à l'information* Ordonnance de délégation

Je soussigné, Lawrence MacAulay, ministre d'Anciens Combattants Canada, délègue par la présente, conformément à l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information*, les dirigeants ou les employés d'Anciens Combattants Canada qui occupent les postes indiqués dans les Ordonnances de délégation 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 l'accès à l'information*, comme indiqué dans Ordonnance de délégation.

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 25<sup>th</sup> day of March, 2021  
Signé à Ottawa, Ontario, Canada ce 25<sup>e</sup> jour de mars 2021



## Ordonnance de délégation– Loi sur l'accès à l'information et son règlement d'application

En vertu de l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information* (la Loi), 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 sur l'accès à l'information* ou de son règlement d'application (le *Règlement*) mentionnées en regard de chaque poste. Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

L'ensemble des tâches, des fonctions et des pouvoirs prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. 1985, chap. A-1 (avant et après le 21 juin 2019) et le règlement connexe (avant et après le 21 juin 2019)

### *Loi sur l'accès à l'information* – Ordonnance de délégation

<b>Description</b>	<b>Article</b>	<b>Pouvoirs délégués</b>
Responsable de l'institution fédérale	4(2.1)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sous-ministre</li><li>• Sous-ministre délégué</li><li>• Sous-ministres adjoints</li><li>• Directeurs généraux</li><li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li><li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li><li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li><li>• Agent, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li></ul>
Motifs pour ne pas donner suite à la demande	6.1(1)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sous-ministre</li><li>• Sous-ministre délégué</li><li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li><li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li><li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li></ul>

Avis – suspension	6.1(1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Avis – fin de la suspension	6.1(1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Avis (avis écrit de ne pas donner suite à la demande)	6.1(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Notification à la suite d'une demande d'accès/autorisation d'accès à un document	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Agent, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Transmission de la demande à un autre organisme du gouvernement	8(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Prorogation de délai	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refus de communication	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Dispense de versement des droits	11(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Langue d'accès	12(2)a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Agent, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Accès à un support de substitution	12(3)b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Renseignements obtenus à titre confidentiel	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – Affaires fédéro-provinciales	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – Affaires internationales et défense	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Refuser la communication des renseignements – Loi et enquêtes	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i>	16.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – Sécurité des individus	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Refuser la communication des renseignements – Intérêts économiques du Canada	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – Intérêts économiques de certaines institutions fédérales	18.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – Renseignements personnels	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Refuser la communication des renseignements – Renseignements de tiers	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – activités du gouvernement	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – examens et vérifications	22	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>



Refuser la communication des renseignements – vérifications internes	22.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – Renseignements protégés – avocats et notaires	23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refuser la communication des renseignements – Renseignements protégés – brevets et marques de commerce	23.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Refuser la communication des renseignements – interdictions fondées sur d'autres lois	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Prélèvements	25	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Refus de communication en cas de publication	26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Avis aux tiers	27(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Avis aux tiers – prorogation de délai	27(4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Avis aux tiers – avis de décision	28(1)b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Avis aux tiers – observations écrites	28(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Avis aux tiers – communication du document	28(4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Avis au commissaire à l'information de la participation d'un tiers	33	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Droit de présenter des observations	35(2)b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Communication accordée au plaignant	37(4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

Révision par la Cour fédérale – institution gouvernementale	41(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Signification et avis	43(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Avis à la personne qui a fait la demande	44(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Règles spéciales concernant les auditions	52(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Présentation d'arguments en l'absence d'une partie (Cour fédérale)	52(3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>

Rapport annuel au Parlement	94(1),(4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Fourniture de services liés à l'accès à l'information	96(3), (4), (5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>

Réglementation sur l'accès à l'information – Pouvoirs délégués

<b>Description</b>	<b>Article</b>	<b>Pouvoirs délégués</b>
Transmission de la demande	6(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Frais de recherche et de préparation	7(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Production et programmation	7(3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> <li>• Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> <li>• Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels</li> </ul>
Accès aux documents	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>
Restrictions applicables au support	8.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-ministre</li> <li>• Sous-ministre délégué</li> <li>• Sous-ministre adjoint, Services ministériels</li> <li>• Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration</li> <li>• Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information</li> </ul>

## Annexe C – Rapport annuel du BOV sur l’administration de la *Loi sur l’accès à l’information*

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

### **Introduction :**

L'accès à l'information est un élément essentiel de notre système démocratique et un moyen pour le gouvernement du Canada d'être ouvert et transparent. La *Loi sur l'accès à l'information* est un outil important qui permet aux Canadiens d'obtenir de l'information détenue par le gouvernement du Canada. La *Loi* prévoit le droit d'accès aux documents qui relèvent d'une institution fédérale, sous réserve de certaines exceptions. La *Loi* complète d'autres méthodes d'obtention de renseignements gouvernementaux et ne limite en rien l'accès à l'information gouvernementale qui est normalement accessible au public sur demande.

Le présent rapport annuel sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* décrit comment le Bureau de l'ombud des vétérans s'est acquitté de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* au cours de l'exercice financier du 1er avril 2023 au 31 mars 2024. Le présent rapport est préparé et déposé au Parlement conformément au paragraphe 94(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*.

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, le conseiller juridique, et le directeur – Services d'intervention auprès des ont la pleine autorité d'exercer les pouvoirs et les fonctions de ministre pour le BOV à titre d'administrateur du ministère des Anciens Combattants, conformément aux dispositions de la *Loi* et de la réglementation connexe. Bien que quatre postes se soient délégués des pouvoirs complets, le directeur – 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 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 du directeur – 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 rapport 2023-24, ce qui représente 0,13 et 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 l'accès à l'information sont déléguées aux fonctionnaires du Ministère et du BOV au moyen d'un décret de délégation.

### *Faits saillants du Rapport statistique 2023-24 :*

- 3 demandes d'accès à l'information ont été reçues et elles ont été répondu dans les délais législatifs
- Il y a eu 0 consultation avec d'autres institutions
- Il n'y a pas eu de prolongation des délais

Le rapport statistique complet pour 2023-24 est inclus.

### *Formation et sensibilisation :*

Le personnel du BOV a participé à la formation ministérielle sur l'AIPRP et à la formation de recyclage de 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 vers la disponibilité de plus d'information sur le portail du gouvernement ouvert. Le BOV fait partie des Services de demande en ligne de l'AIPRP (AORS) 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 rapport 2023-24.

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

Au cours de la période de référence 2023-24, le BOV n'a reçu aucune plainte concernant l'accès à l'information. Aucune plainte n'a été reportée de 2022-23. Aucune vérification ou enquête n'a été conclue par le BOV au cours de la période visée par le rapport.

### *Surveillance de la conformité :*

Le BOV utilise une feuille de calcul de suivi pour surveiller le traitement des demandes d'accès à l'information sur une base hebdomadaire lorsque les demandes sont traitées. Cette feuille de calcul de suivi est tenue à jour par le coordonnateur de la gestion des connaissances. Tous les problèmes prévus liés au traitement sont transmis au directeur, Services d'intervention auprès des vétérans.

### *Rapports sur les frais d'accès à l'information aux fins de la Loi sur les frais de service*

- Autorisation habilitante : Loi sur l'accès à l'information
- Montant des frais : 15,00 \$
- Revenus totaux : 15,00 \$
- Frais annulés : Néant

Coût de fonctionnement du programme : 11 050 \$



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

Nom de l'institution: Bureau de l'ombud des vétérans

Période d'établissement de rapport : 2023/04/01 au 2024/03/31

### Section 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

#### 1.1 Nombre de demandes reçues

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport		11
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		0
• En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	
• En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	0	
<b>Total</b>		<b>11</b>
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		11
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport		0
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i>	0	
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>	0	

#### 1.2 Mode des demandes

Mode	Nombre des demandes
En ligne	7
Courriel	3
Poste	1
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
<b>Total</b>	<b>11</b>

## Section 2 – Demandes informelles

### 2.1 Nombre de demandes informelles

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport		1
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		0
• En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	
• En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	0	
<b>Total</b>		<b>1</b>
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		1
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport		0

### 2.2 Mode des demandes informelles

Mode	Nombre des demandes
En ligne	1
Courriel	0
Poste	0
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
<b>Total</b>	<b>1</b>

### 2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

Délai de traitement							
1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
1	0	0	0	0	0	0	1

### 2.4 Pages communiquées informellement

Moins de 100 pages communiquées		De 100 à 500 pages communiquées		De 501 à 1 000 pages communiquées		De 1 001 à 5 000 pages communiquées		Plus de 5 000 pages communiquées	
Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### Section 3 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

#### 3.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	4	0	1	0	0	0	0	5
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	6	0	0	0	0	0	0	6
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	10	0	1	0	0	0	0	11

#### 3.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1)a(i)	0	23a)	0
19(1)a)	0	22(1)a(ii)	0	23b)	0
19(1)b)	0	22(1)a(iii)	0	24a)	0
19(1)c)	0	22(1)b)	0	24b)	0
19(1)d)	0	22(1)c)	0	25	5
19(1)e)	0	22(2)	0	26	5
19(1)f)	0	22.1	0	27	0
20	0	22.2	0	27.1	0
21	0	22.3	0	28	0
		22.4	0		

#### 3.3 Exclusions

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

#### 3.4 Format des documents communiqués

Papier	Électronique				Autres
	Document électronique	Ensemble de données	Vidéo	Audio	
0	5	0	0	0	0

### 3.5 Complexité

#### 3.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées en formats papier, document électronique et ensemble de données

Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
1623	1623	5

#### 3.5.2 Pages pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en formats papier, document électronique et ensemble de données par disposition des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		100 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	Nombre de demandes	Pages traitées	0	Pages traitées
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	2	96	2	688	1	839	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>688</b>	<b>1</b>	<b>839</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 3.5.3 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format audio

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes communiquées	Nombre de demandes
0	0	0

#### 3.5.4 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format audio par dispositions des demandes

Disposition	Moins de 60 minutes traitées		60-120 minutes traitées		Plus de 120 minutes traitées	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Communication totale	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.5.5 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format vidéo

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes communiquées	Nombre de demandes
0	0	0

### 3.5.6 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format vidéo par dispositions des demandes

Disposition	Moins de 60 minutes traitées		60-120 minutes traitées		Plus de 120 minutes traitées	
	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées	Nombre de demandes	Minutes traitées
Communication totale	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0

### 3.5.7 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0

## 3.6 Demandes fermées

### 3.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la *Loi*

Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la <i>Loi</i>	11
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la <i>Loi</i> (%)	100

### 3.7.1 Motifs du non-respect des délais prévus par la Loi

Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi	Motif principal			
	Entrave au fonctionnement /Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
0	0	0	0	0

### 3.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi (y compris toute prolongation prise)

Nombre de jours au-delà des délais prévus par la Loi	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi où aucune prolongation n'a été prise	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi où une prolongation a été prise	Total
1 à 15 jours	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0

## 3.8 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0

### Section 4 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Paragraphe 8(5)	Total
0	0	0	0

### Section 5 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
<b>Total</b>	0



## Section 6 – Prorogations

### 6.1 Motifs des prorogations

Nombre de prorogations prises	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15a)(ii) Consultation			15b) Traduction ou cas de transfert sur support de substitution
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Document confidentiels du Cabinet (article 70)	Externe	Interne	
1	0	1	0	0	0	0	0	0

### 6.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement de l'institution				15a)(ii) Consultation			15b) Traduction ou cas de transfert sur support de substitution
	Examen approfondi nécessaire pour déterminer les exceptions	Grand nombre de pages	Grand volume de demandes	Les documents sont difficiles à obtenir	Document confidentiels du Cabinet (article 70)	Externe	Interne	
1 à 15 jours	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30 jours	0	1	0	0	0	0	0	0
Plus de 31 jours								0
<b>Total</b>	0	1	0	0	0	0	0	0

## Section 7 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

### 7.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et autres organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
Reportées à l'intérieur des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0
Reportées au-delà des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

### 7.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

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

### 7.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

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

## Section 8 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

### 8.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 100 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiqués	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 8.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 100 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiqués	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Section 9 – Avis de plaintes et d'enquêtes reçus**

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
0	0	0	0	0

**Section 10 – Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et des Fichiers de renseignements personnels (FRP)****10.1 Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée**

Nombre d'ÉFVP terminées	0
Nombre d'ÉFVP modifiées	0

**10.2 Fichiers de renseignements personnels spécifiques à l'institution et centraux**

Fichiers de renseignements personnels	Actifs	Créés	Supprimés	Modifiés
Spécifiques à l'institution	0	0	0	0
Centraux	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Section 11 – Atteintes à la vie privée****11.1 Atteintes substantielles à la vie privée signalée**

Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au SCT	0
Nombre d'atteintes substantielles à la vie privée signalées au CPVP	0

**11.2 Atteintes à la vie privée signalée non-substantielles**

Nombre d'atteintes à la vie privée non-substantielles	0
---	---

**Section 12 – Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels****12.1 Coûts répartis**

Dépenses	Montant
Salaires	\$39,840
Heures supplémentaires	\$0
Biens et services	\$0
• Contrats de services professionnels	\$0
• Autres	\$0
<b>Total</b>	<b>\$39,840</b>

**12.2 Ressources humaines**

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	0.480
Employés à temps partiel et occasionnels	0.000
Employés régionaux	0.000
Experts-conseils et personnel d'agence	0.000
Étudiants	0.000
<b>Total</b>	<b>0.480</b>

Remarque : Entrer des valeurs à trois décimales.