



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

RAPPORT ANNUEL

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

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.....	11
Politiques, lignes directrices et procédures.....	14
Initiatives et projets visant à améliorer la protection des renseignements personnels	14
Participer aux occasions liées à la communauté de l’AIPRP	14
Concevoir les initiatives ministérielles dans l’optique de l’AIPRP	15
Essai de nouveaux outils	15
Travailler avec les clients internes.....	15
Acquisition d’un nouveau logiciel de traitement.....	16
Résumé des principaux enjeux et des mesures prises à la suite de plaintes.....	17
Atteintes substantielles à la vie privée	17
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	17
Divulgations d’intérêt public.....	17
Surveillance de la conformité	17
Mot de la fin.....	18
Annexe A – Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	19
Annexe B – Ordonnance de délégation	32
Annexe C – Rapport annuel du Bureau de l’ombud des vétérans sur l’application de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	43
Bureau de l’ombud des vétérans Unité de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels.....	43
Bureau de l’ombud des vétérans Rapport statistique sur la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	47

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 grands principes qu'ils ont défendus et d'être aussi ouverts et transparents que possible, ce qui montre que nous sommes responsables de nos actes et que nous acceptons les conséquences de nos décisions.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* a pour effet de protéger les renseignements personnels des Canadiens que le gouvernement du Canada a en sa possession. Tout individu, peu importe s'il se trouve au Canada ou à l'étranger, peut demander d'accéder aux renseignements personnels le concernant et relevant d'une institution fédérale. La *Loi* décrit également le cadre associé à la collecte, à la conservation, à l'exactitude, à l'utilisation, à la communication et à la destruction des renseignements personnels. Les renseignements personnels sont utilisés seulement aux fins autorisées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et leur communication doit être conforme à la législation. Cette loi complète d'autres lois et procédures ministérielles relatives à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels.

Les vétérans et leur famille nous confient des renseignements personnels chaque fois qu'ils présentent une demande et accèdent à nos programmes, services et avantages. La protection de leurs renseignements personnels est une priorité, et nous sommes déterminés à traiter et à utiliser ces renseignements correctement.

Notre rapport sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* présente un résumé de nos activités et de notre rendement au cours de la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. Il comprend également 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 est préparé et déposé au Parlement conformément à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le rapport sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* présenté au Bureau de l'ombud 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.

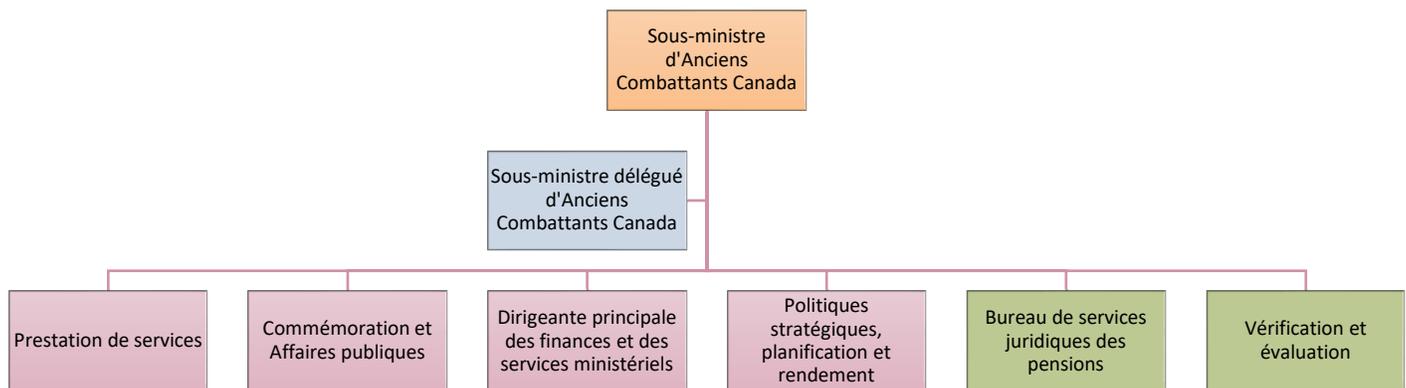
Notre ministère s'acquitte de son mandat en offrant des programmes comme les prestations d'invalidité, les aides financières, la réadaptation, des services juridiques des pensions, des études et du soutien en formation. Le Ministère appuie et promeut également la commémoration des réalisations et des 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 \(révision et appel\)](#)¹, qui relève du Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Anciens Combattants;
3. le [Bureau de l'ombud 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](#).

¹ Un rapport distinct sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est déposé par le Tribunal des anciens combattants.



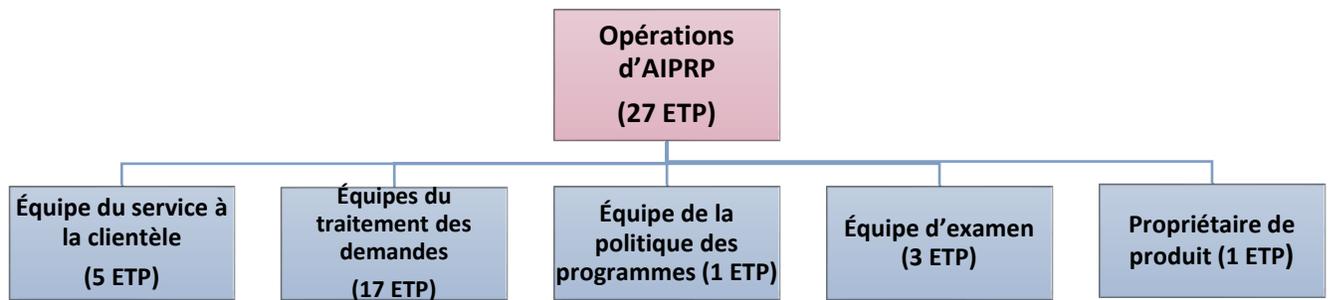
Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

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 gestion de l'information (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 73.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Ordonnances de délégation de pouvoirs

Les responsabilités associées à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont conférées à des fonctionnaires d'ACC par la ministre au moyen d'ordonnances de délégation de pouvoirs. Le SCT du Canada a recommandé que les institutions fédérales rédigent des décrets qui sont pertinents pour la taille, le mandat et 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 des titulaires de postes de direction au sein de notre ministère, notamment 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 la protection des renseignements personnels* figure à l'annexe A du présent rapport.

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

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, Anciens Combattants Canada a reçu 2 820 demandes au titre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il y a eu 201 demandes reportées de périodes de référence précédentes, pour un total de 3 021 demandes actives au cours de la période de référence 2023-2024.

Anciens Combattants Canada a réglé 2 694 demandes et en a reporté 327 à la prochaine période de référence, dont 291 respectaient le délai prescrit par la loi et 36 ont été reportées et dépassaient le délai prévu par la loi.

Le tableau qui suit donne un aperçu du nombre de demandes officielles et informelles que nous avons traitées pendant la période de référence.

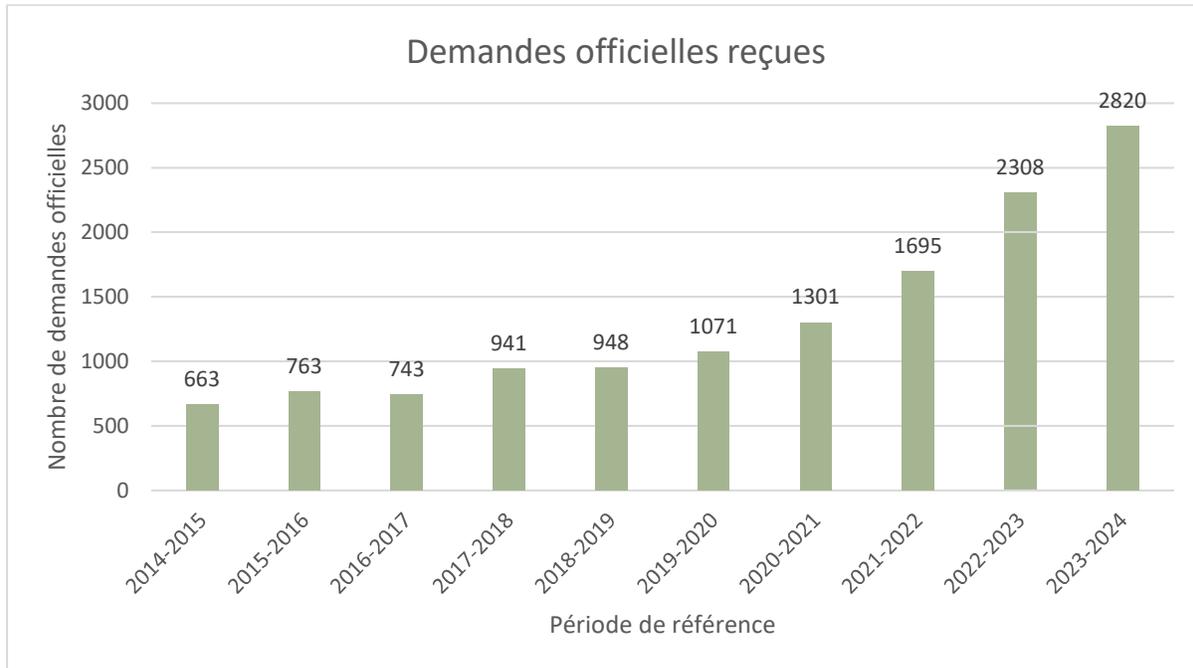
Type de demande	Demandes réglées au cours de la période de référence	Pages traitées	Pages divulguées
Officielle	2 694	483 901	472 144
Informelle	44	5 687	5 687
Total	2 738	489 588	477 831

Demandes officielles

Une demande officielle est une demande présentée par écrit au titre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à l'institution fédérale qui détient les renseignements recherchés. Il n'y a pas de frais de demande et le Ministère a 30 jours civils pour répondre. Si un délai supplémentaire est requis, les demandeurs en sont avisés par écrit. La majorité des demandes proviennent de vétérans qui cherchent à obtenir les documents détenus par ACC, comme les détails de leurs demandes, leurs dossiers médicaux et leur dossier complet.

Le nombre de demandes officielles reçues augmente régulièrement depuis plusieurs années, mais l'augmentation est plus marquée dernièrement. En effet, le nombre de cas a plus que doublé au cours des quatre dernières années, avec une augmentation moyenne de 28 % par année, soit une augmentation totale de 117 % au cours de la même période de quatre ans.

Le tableau suivant illustre le nombre de demandes officielles reçues de la période de référence 2013-2014 à la période visée par le présent rapport.

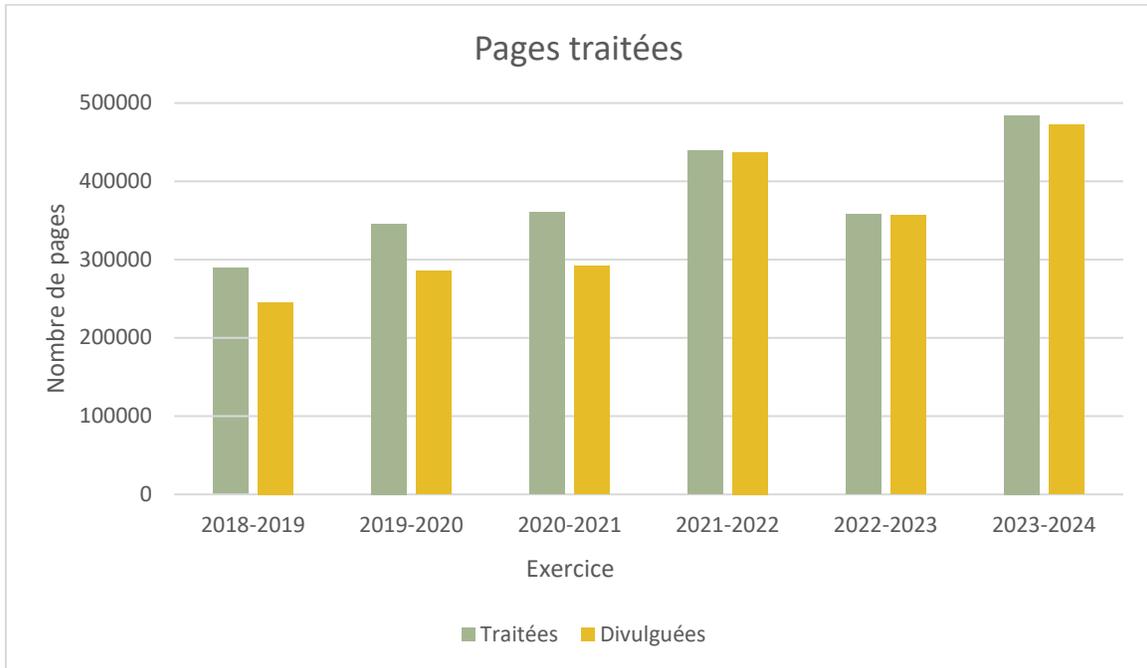


Le tableau suivant fournit des détails sur les demandes officielles que nous avons traitées de la période de référence 2018-2019 à la période visée par le présent rapport.

Exercice	Demandes reçues	Demandes reportées de l'exercice précédent	Nombre total de cas	Demandes réglées	Pages traitées	Pages divulguées	Demandes reportées
2023-2024	2 820	201	3021	2694	483 901	472 144	327
2022-2023	2 308	149	2457	2256	357 910	356 484	201
2021-2022	1 695	196	1891	1742	439 405	437 099	149
2020-2021	1 301	181	1482	1286	360 409	291 782	196
2019-2020	1 071	120	1191	1010	345 767	285 797	181
2018-2019	948	93	1041	922	289 348	245 377	119

Le nombre de pages traitées a augmenté de 35 % par rapport à la dernière période de référence et de 67 % depuis la période de référence 2018-2019.

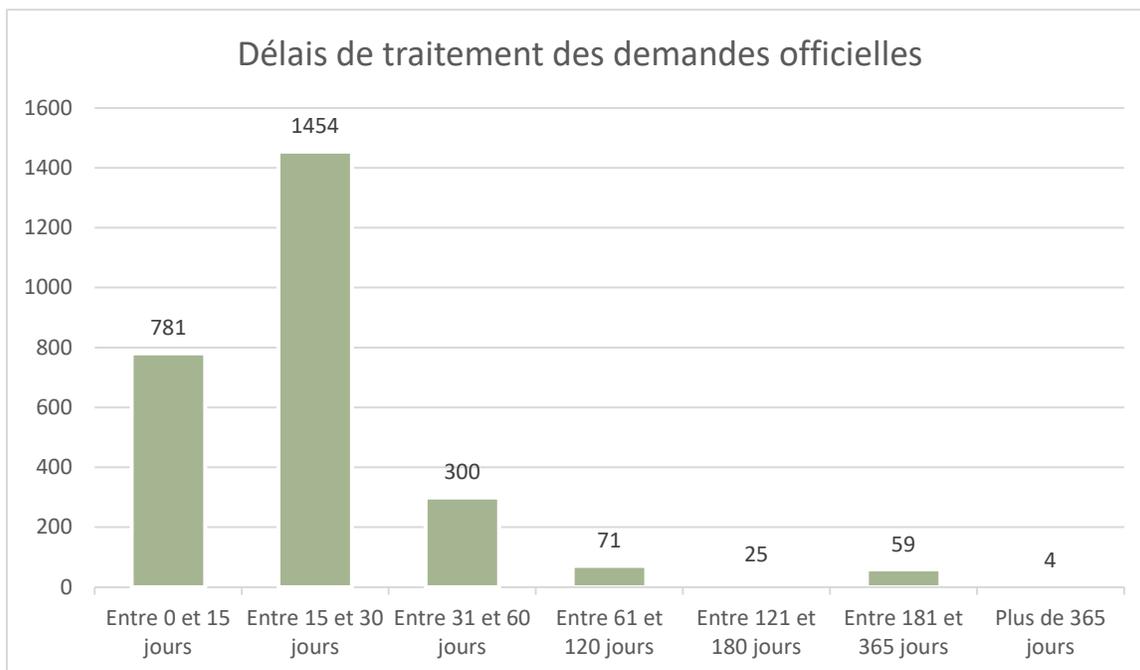
Le graphique suivant montre le nombre de pages examinées et divulguées entre la période de référence 2018-2019 et la période visée par le présent rapport.



Délais de traitement

Nous avons traité 2 442 demandes (91 %) dans le délai prescrit par la *Loi*, ce qui représente une légère amélioration par rapport au dernier exercice, où notre taux d'achèvement s'établissait à 89 %. Nous avons réglé 252 demandes dans des délais plus longs que celui prescrit par la *Loi*. Les raisons de ces retards comprennent les suivantes : interférence avec les opérations/la charge de travail (179), consultation externe (2) et autre (71). Les délais de traitement ont été affectés par un conflit de travail et par nos efforts pour réduire l'arriéré.

Le tableau suivant montre le nombre de demandes réglées, ventilées par délai de traitement.



Demandes actives

Au dernier jour de la période visée par le rapport, il y avait 327 demandes actives, dont 291 (89 %) respectaient le délai prévu par la loi et 36 (11 %) dépassaient le délai prévu par la loi.

Demandes informelles

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons reçu 53 demandes informelles de renseignements personnels et reporté cinq demandes des périodes de référence précédentes, pour un total de 58 demandes actives durant cette période. Nous avons réglé 44 demandes informelles et divulgué 5 687 pages. Nous avons reporté 14 demandes à la prochaine période de référence.

Plaintes

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons reçu 10 plaintes. Au dernier jour de la période, il y avait 15 plaintes en cours. Elles sont ventilées dans le tableau ci-dessous selon l'exercice au cours duquel elles ont été reçues.

Exercice au cours duquel les plaintes en cours ont été reçues	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	Total
Nombre de plaintes en cours	3	1	2	3	6	15

Prorogations

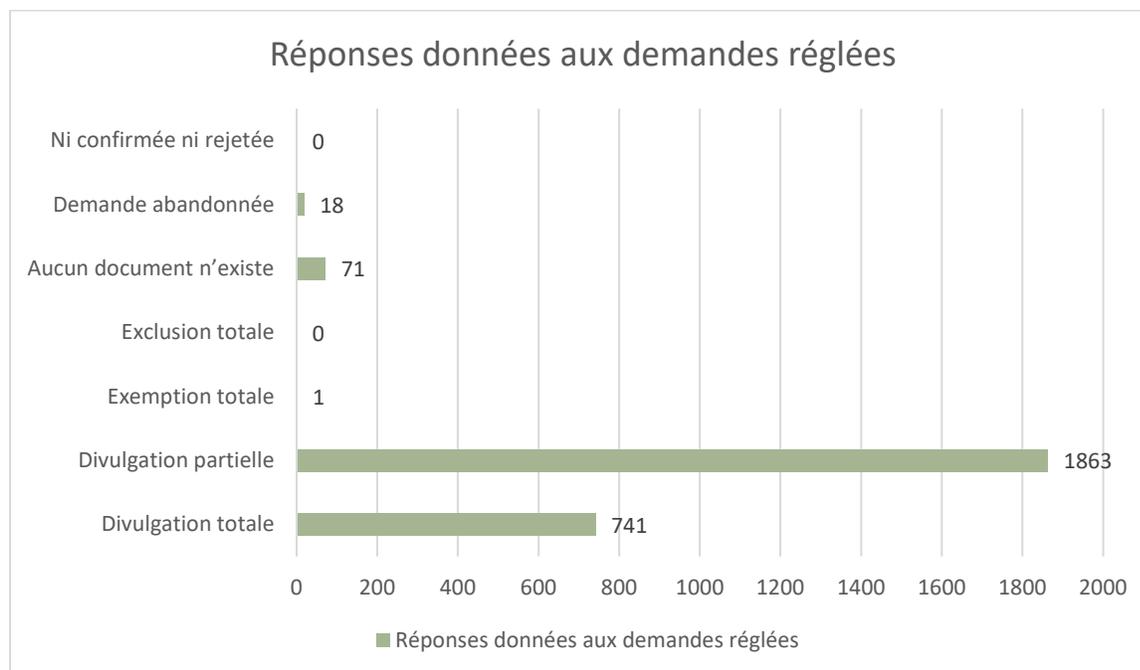
Au cours de la période visée par le rapport, nous n'avons prorogé le délai que pour 11 % de nos demandes, soit 247 demandes. La majorité d'entre elles, soit 229, concernaient un grand volume de pages. Il y a eu 14 prorogations en raison d'un grand nombre de demandes et 4 autres parce que des traductions étaient nécessaires. Toutes les prorogations étaient de 16 à 30 jours. Selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la prorogation maximale est de 30 jours, quelle que soit la taille de la demande.

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

ACC n'a reçu aucune demande de consultation d'autres organisations ou institutions du gouvernement pendant la période visée par le rapport.

Réponses données aux demandes

Sur l'ensemble des demandes réglées, des documents ont été divulgués dans leur intégralité pour 741 demandes (28 %) et en partie pour 1 863 demandes (69 %). Le tableau ci-dessous montre les réponses données aux demandes réglées.



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 visée par le rapport, un poste à temps plein consacré à la formation a été créé au sein de la Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information. 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 ainsi qu'aux employés du Ministère;
- commencer l'élaboration d'un plan de formation, visant précisément la protection des renseignements personnels, la GI et le 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 pour les employés d'ACC qui vise à accroître la sensibilisation 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 à leurs dossiers personnels.

Séances de formation sur la protection des renseignements personnels

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 la protection des renseignements personnels et les atteintes à la vie privée à 371 employés et partenaires de prestation de services. Ces séances personnalisées étaient axées sur 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 de « renseignements personnels », la familiarisation des participants avec les fichiers de renseignements personnels, le renforcement du principe du « besoin de savoir », l'examen du consentement et le moment où il est nécessaire et, enfin, la formulation de conseils sur les atteintes à la vie privée et les pratiques exemplaires pour les éviter.

Des diapositives ont également été ajoutées à la formation AIPRP 101 pour s'assurer que tous les employés et les partenaires de prestation de services comprennent leurs responsabilités en lien avec les renseignements personnels et le signalement des atteintes à la vie privée. Par conséquent, 587 autres employés ont reçu une formation sur la protection des renseignements personnels, ce qui porte à 958 le nombre total d'employés et de partenaires d'ACC formés en matière de protection des renseignements personnels. Ce nombre 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 et les partenaires de prestation de services de leurs responsabilités en matière de renseignements personnels et leur dispenser des conseils afin d'éviter d'éventuelles atteintes à la vie privée. Deux articles de fond internes ont mis l'accent sur les pratiques exemplaires à adopter pour protéger les renseignements personnels au sein du gouvernement.

À partir 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 gestion de l'information.

En plus de la formation mentionnée ci-dessus, la protection des renseignements personnels et la gestion de l'information font partie de la formation sur la sécurité requise pour tous les nouveaux employés ou pour le renouvellement des insignes d'identité de sécurité des employés.

Compétences culturelles

Dans le cadre de l'Avis de mise en œuvre de la protection des renseignements personnels 2023-01 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)

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 2023-01.

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

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 certaines des améliorations que ce travail a permis d'apporter à notre programme d'AIPRP :

- L'élimination des allers-retours entre nos services à la clientèle et les équipes de traitement des demandes de renseignements personnels en faisant importer tous les documents récupérés dans notre logiciel de rédaction avant d'attribuer un dossier à un agent. L'équipe de traitement des demandes de renseignements personnels peut maintenant gérer plus facilement la distribution des fichiers et la charge de travail totale.
- La mise à jour de nos codes du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), pour plus de clarté dans nos pistes de vérification.
- La 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.
- La 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 travail au cours de l'exercice financier 2024-2025.

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

Initiatives et projets visant à améliorer la protection des renseignements personnels

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) lors de la conception des nouveaux programmes, initiatives et systèmes opérationnels et contractuels du Ministère. Nous soulignons l'importance pour les secteurs de programmes de définir les exigences en matière d'AIPRP dès le départ afin de réduire les risques, voire les éliminer. 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.

Au cours de la période visée par le rapport, les Opérations de l'AIPRP et l'Unité des politiques en matière de protection des renseignements personnels et de GI ont eu l'occasion :

- de participer à un groupe de travail sur l'utilisation de SharePoint comme nouvelle solution opérationnelle;
- d'offrir du soutien et de formuler des recommandations à propos des considérations et exigences importantes en matière d'AIPRP pour l'administration des contrats;
- de participer au projet de modernisation de la TI d'ACC;
- de mettre à jour la détermination des besoins en matière d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) afin de cerner les risques et de déterminer les façons de les atténuer;
- de 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

Nous avons acquis et configurons le nouveau logiciel, ATIPXpress, en vue de le mettre en œuvre en 2025.

Travailler avec les clients internes

Le Bureau de l'AIPRP fournit des services à plusieurs clients internes, y compris les Ressources humaines et la Prestation des services. Nous examinons de nombreux documents pour déterminer s'ils contenaient des renseignements de nature délicate, selon l'esprit de la *Loi*. Au cours de la période visée par le rapport, nous avons dénombré 170 cas où des clients internes ont demandé au Bureau de l'AIPRP d'examiner des documents pour déterminer s'ils contenaient des renseignements de nature délicate. De

par leur nature, ces documents comprenaient des éléments comme la constatation de préoccupations liées à des renseignements personnels. Au cours de la période visée par le rapport, nous avons examiné un total de 4 246 pages.

Nous avons aussi fourni des conseils aux secteurs sur les pratiques exemplaires en matière d'échange de renseignements avec les clients d'ACC, 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).

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 stocké sur le lecteur H vers OneDrive. La prochaine étape sera la transition des dossiers Bureau et Documents, puis de nos espaces de travail personnels GCdocs. 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. Avec ce regroupement de l'information, nous espérons que la récupération de documents dans le cadre de l'AIPRP se fera plus efficacement.

Acquisition d'un nouveau logiciel de traitement

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 utilisée actuellement 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, avec l'approbation du SCT. Nous avons acquis et configurons le nouveau logiciel, ATIPXpress, en vue de le mettre en œuvre en 2025.

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

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons reçu 10 plaintes, dont 6 sont toujours en cours. Au cours de la période visée par le rapport, quatre plaintes ont été réglées rapidement, trois plaintes n'étaient pas fondées, une a été abandonnée et deux étaient fondées.

Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à la protection de la vie privée pour régler les autres plaintes en cours.

Atteintes substantielles à la vie privée

Une atteinte à la vie privée suppose la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou l'élimination inappropriées ou non autorisées de renseignements personnels.

Au cours de l'exercice 2023-2024, aucune atteinte substantielle à la vie privée n'a été signalée au SCT et au Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP).

Nous avons eu au total 101 atteintes non substantielles à la vie privée. ACC traite avec sérieux chaque cas d'atteinte à la vie privée et exige des employés qu'ils signalent au plus tôt les incidents liés à la protection des renseignements personnels. Suivant la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée et les Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée du SCT, ACC signale au CPVP et au SCT uniquement les cas d'atteinte substantielle à la vie privée. Cette pratique ministérielle cadre avec l'orientation d'autres institutions gouvernementales et du SCT.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

ACC n'a effectué aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au cours de la période visée par le rapport.

Divulgations d'intérêt public

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

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. Le traitement des demandes de renseignements personnels continue de devenir plus efficace chaque année : nous avons traité plus de 125 000 pages supplémentaires par rapport à l'exercice précédent et réglé plus de 400 cas supplémentaires. Nous examinons de près la tendance à l'augmentation du nombre de demandes, notre nombre ayant augmenté de 163 % au cours des cinq dernières années. Ces chiffres croissants nous poussent à innover pour respecter nos exigences législatives.

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 la protection des renseignements personnels*



Gouvernement du Canada Government of Canada

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

Nom de l'institution: Anciens Combattants Canada

Période 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		2820
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		201
• En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	200	
• En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	1	
Total		3021
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		2694
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport		327
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i>	291	
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i>	36	

1.2 Mode des demandes

Mode	Nombre des demandes
En ligne	698
Courriel	2023
Poste	85
En personne	0
Téléphone	3
Télécopieur	11
Total	2820

Section 2 Demandes Informelles

2.1 Nombre de demandes informelles

		Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport		53
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente		5
• En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	5	
• En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport	0	
Total		58
Fermées pendant la période d'établissement de rapport		44
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport		14

2.2 Mode des demandes informelles

Mode	Nombre des demandes
En ligne	26
Courriel	24
Poste	3
En personne	0
Téléphone	0
Télécopieur	0
Total	53

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
2	6	12	12	9	3	0	44

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
33	466	7	1761	2	1257	2	2203	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	299	377	56	5	2	2	0	741
Communication partielle	444	1035	237	64	23	56	4	1863
Exception totale	0	0	0	1	0	0	0	1
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	26	38	6	1	0	0	0	71
Demande abandonnée	12	4	1	0	0	1	0	18
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	781	1454	300	71	25	59	4	2694

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	7
19(1)e)	0	22(2)	0	26	1869
19(1)f)	0	22.1	0	27	9
20	0	22.2	0	27.1	0
21	0	22.3	0	28	3
		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	
896	1708	0	1	10	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
483901	472144	2623

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	Nombre de demandes	Pages traitées
Communication totale	705	13412	31	6046	3	1879	2	2380	0	0
Communication partielle	1336	43495	301	67966	90	66273	132	235311	4	34073
Exception totale	0	0	1	112	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	16	63	0	0	1	1987	0	0	1	10904
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2057	56970	333	74124	94	70139	134	237691	5	44977

3.5.3 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format audio

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes communiquées	Nombre de demandes
284	284	10

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	9	194	1	90	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
Total	9	194	1	90	0	0

3.5.5 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format vidéo

Nombre de minutes traitées	Nombre de minutes communiquées	Nombre de demandes
16	16	1

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	1	16	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
Total	1	16	0	0	0	0

3.5.7 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	1	0	0	0	1
Communication partielle	2	2	0	0	4
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
Total	3	2	0	0	5

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>	2442
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la <i>Loi</i> (%)	90.64587973

3.7 Présomptions de refus

3.7.1 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	Autres
252	179	2	0	71

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 <i>Loi</i>	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i> où aucune prolongation n'a été prise	Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i> où une prolongation a été prise	Total
1 à 15 jours	66	12	78
16 à 30 jours	40	16	56
31 à 60 jours	14	12	26
61 à 120 jours	10	16	26
121 à 180 jours	3	23	26
181 à 365 jours	6	31	37
Plus de 365 jours	3	0	3
Total	142	110	252

3.8 Demandes de traduction

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

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

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)m)	Paragraphe 8(5)	Total
4	0	0	4

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
Total	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	
247	0	229	14	0	0	0	0	4

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	229	14	0	0	0	0	2
Plus de 31 jours								
Total	0	229	14	0	0	0	0	4

Section 7 Demandes de consultation reçues d'autres institutions et 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
Total	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
Total	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
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

Section 8 Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents

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	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
Total	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 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
Total	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
10	0	4	0	14

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	44	0	0	0
Centraux	0	0	0	0
Total	44	0	0	0

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	101
---	-----

Section 12 Ressources liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels

12.1 Coûts répartis

Dépenses		Montant
Salaires		\$2,388,937
Heures supplémentaires		\$28,774
Biens et services		\$147,479
• Contrats de services professionnels	\$0	
• Autres	\$147,479	
Total		\$2,565,190

12.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	26.939
Employés à temps partiel et occasionnels	1.013
Employés régionaux	0.000
Experts-conseils et personnel d'agence	0.000
Étudiants	1.185
Total	29.137

Remarque : Entrer des valeurs à trois décimales.

Annexe B – Ordonnance de délégation



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Access to Information Act Delegation Order

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

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.

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 25th day of March, 2021
Signé à Ottawa, Ontario, Canada ce 25^e jour de mars 2021

Canada

Ordonnance de délégation de pouvoirs – Loi sur la protection des renseignements personnels

En vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la 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 elle est, en qualité de ministre responsable d'Anciens Combattants Canada, investie par les dispositions de la *Loi* ou de son règlement connexe mentionnées en regard de chaque poste. Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

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

Description	Article	Pouvoirs délégués
Divulgarion à des fins de recherche ou de statistique	8(2)j)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeurs généraux • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Gestionnaire, Services de sûreté et sécurité • Gestionnaire, Unité de coordination des litiges • Gestionnaire de cas, Direction générale des opérations en région
Divulgarion pour des raisons d'intérêt public ou individuel	8(2)m)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information

<p>Conservation d'un dossier de demandes et de dossiers communiqués aux organismes d'enquête au titre de l'alinéa 8(2)e) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i></p>	<p>8(4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
<p>Avis de divulgation en vertu de l'alinéa 8(2)m)</p>	<p>8(5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
<p>Relevé des divulgations à conserver</p>	<p>9(1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeurs généraux • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
<p>Aviser le commissaire à la protection de la vie privée de tout nouvel usage compatible de renseignements personnels et s'assurer que l'utilisation est incluse dans la liste des usages compatibles énumérés dans la version suivante du répertoire</p>	<p>9(4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Renseignements personnels versés dans les fichiers de renseignements personnels	10	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Avis de demande d'accès	14	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Prorogation de la limite de 30 jours pour répondre à une demande d'accès aux renseignements personnels	15	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Agent, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Lorsque l'accès est refusé	16	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Décision de traduire ou non une réponse à une demande d'accès aux renseignements personnels dans l'une des deux langues officielles	17(2)b)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Agent, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Décision de transférer ou non des renseignements personnels sur un support de substitution	17(3)b)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Décision de refuser de communiquer des renseignements personnels qui sont versés dans des fichiers inconsultables	18(2)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Exception – Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	19(1)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Exception – Lorsque la divulgation est autorisée	19(2)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de divulguer des renseignements personnels qui pourraient porter préjudice aux affaires fédéro-provinciales	20	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de divulguer des renseignements personnels qui pourraient porter préjudice aux affaires internationales et à la défense du Canada ou de l'un de ses alliés	21	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

<p>Refuser de divulguer des renseignements personnels qui sont préparés par un organisme d'enquête ou des renseignements qui risqueraient de nuire aux activités destinées à faire respecter une loi ou à la sécurité des établissements pénitentiaires</p>	<p>22</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
<p>Refuser de divulguer des renseignements personnels créés pour la <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i></p>	<p>22.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
<p>Refuser de divulguer des renseignements personnels préparés par un organisme d'enquête lors des enquêtes de sécurité</p>	<p>23</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
<p>Refuser de divulguer des renseignements personnels recueillis par le Service correctionnel du Canada ou la Commission nationale des libérations conditionnelles pendant que l'individu était sous le coup d'une condamnation, sous réserve des conditions précisées dans l'article</p>	<p>24</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Refuser de divulguer des renseignements personnels qui risqueraient de nuire à la sécurité d'individus	25	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de divulguer des renseignements personnels qui portent sur un autre individu et refuser obligatoirement la divulgation des renseignements dans les cas où elle est interdite aux termes de l'article 8	26	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de divulguer des renseignements personnels protégés par le secret professionnel qui lie un avocat et son client	27	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Refuser de divulguer des renseignements protégés – brevets et marques de commerce	27.1	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

<p>Refuser de divulguer des renseignements personnels qui portent sur l'état physique ou mental de la personne qui en demande la communication, dans les cas où la prise de connaissance par l'individu concerné des renseignements qui y figurent desservirait celui-ci</p>	<p>28</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
<p>Avoir droit de présenter des observations au commissaire à la protection de la vie privée au cours d'une enquête</p>	<p>33(2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
<p>Fournir d'autres renseignements personnels à un plaignant après la réception d'un avis au titre de l'alinéa 35(1)b)</p>	<p>35(4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
<p>Demander qu'une audience devant le tribunal, organisée en lien avec certains articles de la <i>Loi</i>, se tienne dans la région de la capitale nationale</p>	<p>51(2)b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information

Préparer le rapport annuel au Parlement	72(1)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministre adjoint, Services ministériels • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
---	-------	---

Règlement sur la protection des renseignements personnels – Pouvoirs délégués

Description	Article	Pouvoirs délégués
Conservation des renseignements personnels demandés en vertu de l'alinéa 8(2)e)	7	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information •
Permettre l'examen des documents (salle de lecture)	9	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Avis concernant les corrections	11(2), (4)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Correction refusée, notation versée au dossier	11(4)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information • Gestionnaire, Accès à l'information et protection des renseignements personnels • Chef d'équipe, Accès à l'information et protection des renseignements personnels
Divulgateion à un médecin ou à un psychologue	13(1)	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information
Consultation en présence d'un médecin ou d'un psychologue	14	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-ministre • Sous-ministre délégué • Sous-ministres adjoints • Directeur général, Technologies de l'information, Gestion de l'information et Administration • Directeur, Protection des renseignements personnels et gestion de l'information

Annexe C – Rapport annuel du Bureau de l’ombud des vétérans sur l’application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

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

Introduction :

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

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

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

Le présent rapport annuel sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* décrit comment le Bureau de l'ombud des vétérans s'est acquitté de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de l'exercice du 1er avril 2023 au 31 mars 2024. Le présent rapport est en cours de préparation et sera déposé au Parlement conformément à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

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

- d'examiner et de régler les plaintes des clients [d’Anciens Combattants Canada] et de leurs représentants relativement au respect des dispositions de la [Déclaration des droits des anciens combattants](#)
- de cerner et d’examiner les problèmes émergents et systémiques liés aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, qui ont un impact négatif sur les clients
- d'examiner et de régler les plaintes des vétérans/anciens combattants du Canada et de leurs représentants liées aux programmes et services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, notamment les décisions sur des cas en particulier liées aux

programmes et aux services qui ne peuvent pas être portées en appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

- d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
- de faciliter l'accès des intervenants aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

Structure organisationnelle :

L'ombud des vétérans, l'ombud adjoint, Conseiller juridique, et le directeur – Services d'intervention auprès des vétérans 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 référence 2023-24, ce qui représente 0,3 ETP.

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

- traiter les demandes de renseignements du BOV présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, y compris consulter d'autres ministères fédéraux et des tiers au sujet des demandes d'AIPRP reçues;
- Élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus du BOV à l'appui des exigences en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et des organismes centraux;
- surveiller les modifications législatives et réglementaires qui ont une incidence sur l'AIPRP;
- fournir de la sensibilisation et de la formation sur l'AIPRP pour s'assurer que les employés du BOV comprennent leurs rôles et responsabilités;
- surveiller la conformité du BOV aux lois, aux règlements et aux exigences des organismes centraux;
- Préparer et fournir des renseignements propres au BOV à ACC aux fins d'inclusion dans les rapports annuels au Parlement sur l'application des *lois*;
- Diriger l'élaboration d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour le BOV;
- Travailler en étroite collaboration avec ACC pour le règlement de toute plainte contre le BOV qui a été soumise au commissaire à l'information du Canada et au commissaire à la protection de la vie privée du Canada;
- Assurer une gestion centralisée des atteintes à la vie privée au sein du BOV;
- Fournir des conseils, une orientation et de la formation au personnel du BOV sur les questions d'AIPRP;

- Analyser les questions relatives à la politique du BOV en matière de protection de la vie privée et d'accès à l'information et y répondre;
- Examiner les formulaires et les processus nouveaux et modifiés du BOV qui ont une incidence sur la collecte de renseignements personnels
- Élaborer des énoncés de confidentialité appropriés pour le BOV; et,
- Évaluation des contrats et des protocoles d'entente du BOV.

Ordonnance de délégation de pouvoirs :

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

Faits saillants du Rapport statistique 2023-24 :

- Les 11 demandes de renseignements personnels reçues ont reçu une réponse dans les délais prescrits par la loi
- Il n'y a pas eu de prolongation des délais
- Il n'y a pas eu de consultation avec d'autres institutions

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 déclaration 2023-24, le BOV n'a reçu aucune plainte concernant les demandes de renseignements personnels. 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.

Atteintes substantielles à la vie privée :

Aucune atteinte substantielle à la vie privée n'a été signalée au Commissariat à la protection de la vie privée et à la Division de la politique de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada au cours de la période visée par le rapport.

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée :

Aucune atteinte substantielle à la vie privée n'a été signalée au Commissariat à la protection de la vie privée et à la Division de la politique de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada au cours de la période visée par le rapport.

Divulgations dans l'intérêt public :

Aucune atteinte substantielle à la vie privée n'a été signalée au Commissariat à la protection de la vie privée et à la Division de la politique de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada au cours de la période visée par le rapport.

Coût de fonctionnement du programme : 25 500 \$

Bureau de l'ombud des vétérans Rapport statistique sur la Loi sur la protection des renseignements personnels



Gouvernement du Canada Government of Canada

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	
Total		11
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 Loi	0	
• Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la Loi	0	

1.2 Mode des demandes

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

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	
Total		1
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
Total	1

2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

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	
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(1a)(i)	0	23a)	0
19(1a)	0	22(1a)(ii)	0	23b)	0
19(1b)	0	22(1a)(iii)	0	24a)	0
19(1c)	0	22(1b)	0	24b)	0
19(1d)	0	22(1c)	0	25	5
19(1e)	0	22(2)	0	26	5
19(1f)	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(1a)	0	70(1)	0	70(1d)	0
69(1b)	0	70(1a)	0	70(1e)	0
69.1	0	70(1b)	0	70(1f)	0
		70(1c)	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
Total	2	96	2	688	1	839	0	0	0	0

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
Total	0	0	0	0	0	0

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
Total	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
Total	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 Loi	11
Pourcentage des demandes fermées dans les délais prévus par la Loi (%)	100

3.7 Présomptions de refus

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
Total	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
Total	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
Total	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
Total	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
Total	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
Total	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
Total	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
Total	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
Total	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
Total	0	0	0	0

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	
Total		\$39,840

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
Total	0.480

Remarque : Entrer des valeurs à trois décimales.