



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

RAPPORT ANNUEL

sur l'administration de la

Loi sur l'accès à l'information

2016-2017



L'honorable Kent Hehr, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants
et ministre associé de la Défense nationale

Canada

Table des matières

Table des matières.....	1
1. Introduction.....	3
2. Mandat d’Anciens Combattants Canada.....	3
3. Mandat du Bureau de l’ombudsman des vétérans.....	4
4. Organisation.....	5
I Bureau de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels d’Anciens Combattants Canada.....	5
II Unité de l’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l’ombudsman des vétérans.....	6
5. Ordonnance de délégation de pouvoirs.....	7
6. Grandes lignes du rapport statistique 2016–2017.....	7
I Demandes en vertu de la <i>Loi sur l’accès à l’information</i>	7
II Provenance des demandes reçues.....	9
III Répartition des demandes traitées.....	9
IV Délai d’exécution.....	10
V Exceptions citées.....	11
VI Exclusions citées.....	13
VII Traduction.....	14
VIII Prorogation.....	14
IX Frais.....	15
X Consultations.....	15
XI Coûts.....	15
7. Publication des résumés des demandes traitées.....	16
8. Formation et sensibilisation.....	17
9. Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives.....	18
10. Résumé des principaux enjeux soulevés et mesures prises à la suite de plaintes et de vérifications.....	18
11. Surveillance de la conformité.....	19
I Anciens Combattants Canada.....	19
II Bureau de l’ombudsman des vétérans.....	20
Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d’ACC et du BOV – <i>Loi sur l’accès à l’information et Règlement sur l’accès à l’information</i>	21

Annexe 2 : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (ACC et BOV)	25
Annexe 3 : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (BOV)	35
Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)	45
Annexe 5 : Définitions des dispositions	46

1. Introduction

La [Loi sur l'accès à l'information](#) donne citoyens canadiens, aux résidents permanents et à toutes les personnes et entreprises présentes au Canada le droit légal d'accéder aux dossiers que possède une institution fédérale, sous réserve de certaines exceptions. La *Loi* vient s'ajouter à d'autres modalités d'accès à l'information gouvernementale, et elle ne vise à limiter d'aucune façon l'accès à l'information gouvernementale qui serait normalement accessible au public sur demande.

Le Rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* décrit la façon dont Anciens Combattants Canada (ACC) et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) se sont acquittés de leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* durant l'exercice financier débutant le 1^{er} avril 2016 et se terminant le 31 mars 2017. Le présent rapport est rédigé et déposé devant le Parlement aux termes de l'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

2. Mandat d'Anciens Combattants Canada

Le développement du Canada en tant que pays indépendant doté d'une identité propre découle en partie de ses grandes réalisations militaires. Anciens Combattants Canada a pour raison d'être d'aider les personnes qui, par leurs valeureux efforts, nous ont légué cet héritage et ont contribué à la croissance de notre pays.

Le mandat d'ACC est défini par la [Loi sur le ministère des Anciens Combattants](#), en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « *aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge* ». Anciens Combattants Canada est également chargé de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et de celles qui ont servi en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

Responsabilités

Anciens Combattants Canada remplit son mandat en favorisant le bien-être des vétérans et de leur famille, et en appuyant la reconnaissance et la commémoration des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et en temps de paix.

Le Ministère remplit ce mandat de la façon suivante :

- En défendant les intérêts des vétérans et en promouvant l'alignement stratégique et la coordination des avantages et des services offerts par le Ministère et d'autres partenaires fédéraux ou par l'entremise de programmes provinciaux et communautaires et d'organismes non gouvernementaux;

- En effectuant des travaux et des recherches— en prenant connaissance des suggestions des vétérans, de leurs représentants et des principaux intervenants. Le Ministère s’efforce de concevoir et de fournir des programmes qui répondent aux besoins actuels des vétérans et de leur famille;
- En aidant les vétérans à obtenir les soutiens et les services dont ils ont besoin, de la part de tous les ordres de gouvernement et dans la collectivité. Anciens Combattants Canada entend jouer un rôle de premier plan dans les soins et le soutien à tous les vétérans et à leur famille.

3. Mandat du Bureau de l’ombudsman des vétérans

Le Bureau de l’ombudsman des vétérans aide à veiller à ce que les sacrifices consentis par les vétérans du Canada et leur famille soient reconnus grâce à la prestation de services, d’avantages et de soutien accessibles, offerts avec équité et en temps voulu. À titre d’agent indépendant et impartial, l’ombudsman des vétérans relève directement du ministre des Anciens Combattants et fait en sorte que les vétérans, les hommes et femmes en uniforme des Forces armées canadiennes, les membres actuels et anciens de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leur famille et d’autres personnes servies par ACC, soient traités avec respect, conformément à la [Déclaration des droits des anciens combattants](#).

L’ombudsman a pour mandat, selon le [décret du Conseil P.C. 2007-530](#) :

- d’examiner et de traiter les plaintes des vétérans et d’autres personnes servies (par ACC) ou de leurs représentants découlant de l’application de la *Déclaration des droits des anciens combattants*;
- de cerner et d’examiner tout problème nouveau ou d’ordre systémique concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom qui a une incidence négative sur les vétérans et d’autres personnes servies (par ACC);
- d’examiner et de traiter les plaintes des vétérans et d’autres personnes servies (par ACC) ou de leurs représentants concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d’appel ne peut être exercé devant le 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 pour les clients l’accès aux programmes et services en leur fournissant de l’information et des services d’aiguillage.

4. Organisation

I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC agit au nom du ministre des Anciens Combattants et du sous-ministre afin d'assurer le respect des responsabilités du Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le coordonnateur de l'AIPRP rend compte au directeur général de la technologie de l'information, de la gestion de l'information, de l'administration et de la protection des renseignements personnels, qui relève du Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels.

Les principales activités du bureau de l'AIPRP d'ACC sont les suivantes :

- traiter les demandes de renseignements présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, notamment consulter d'autres ministères fédéraux et des tiers relativement aux demandes d'AIPRP reçues;
- élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices appuyant la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que les exigences des organismes centraux;
- favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du Ministère de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités et leur donner une formation à cet égard;
- s'assurer que le Ministère se conforme à ces deux lois, aux règlements et aux exigences des organismes centraux;
- préparer des rapports annuels au Parlement sur l'administration des deux lois;
- diriger l'élaboration des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFRVP);
- servir de point de contact pour le règlement des plaintes portées contre ACC et déposées devant le commissaire à l'information et devant le commissaire à la protection de la vie privée;
- assurer une gestion centralisée des cas d'atteinte à la vie privée;
- fournir des conseils et des orientations au personnel d'ACC au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- analyser les problèmes liés aux politiques sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et y réagir;
- examiner les nouveaux formulaires de collecte de renseignements personnels;
- élaborer des déclarations appropriées sur la protection des renseignements personnels;
- évaluer des contrats et des protocoles d'entente.

Le traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels est centralisé au bureau de l'AIPRP à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard). Le

bureau de l'AIPRP se compose de deux équipes : Opérations et Politique et gouvernance. En 2016–2017, le bureau de l'AIPRP d'ACC comptait au total 28,4 équivalents temps plein (ETP).

II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans, l'ombudsman adjoint, le directeur exécutif des Opérations (anciennement le directeur général des opérations, tel qu'il est indiqué dans l'ordonnance de délégation de pouvoirs qui se trouve à l'annexe 1), le conseiller juridique et le directeur des Services généraux et des Opérations Charlottetown ont la pleine autorité d'exercer les pouvoirs et les fonctions de ministre pour le BOV à titre de chef du ministère des Anciens Combattants, conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation connexe (voir l'annexe 1). Bien que la pleine autorité ait été déléguée à quatre postes, le directeur, Services généraux et des Opérations Charlottetown, est responsable de la gestion de la fonction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans le BOV.

L'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du BOV à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) s'assure que les responsabilités du Bureau en vertu des deux lois sont assumées. Elle se compose du directeur, Services généraux et des Opérations Charlottetown, et d'un coordonnateur de la gestion de l'information. Ces deux membres du personnel à temps plein ont été affectés à l'application des deux lois à temps partiel (au besoin) durant la période visée par le rapport de 2016–2017, ce qui représente 0,04 ETP.

Les activités principales de l'Unité de l'AIPRP du BOV sont les suivantes :

- 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*, notamment consulter d'autres ministères fédéraux et des tiers relativement aux demandes d'AIPRP reçues;
- élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus du BOV appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du BOV de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités et leur donner une formation à cet égard;
- s'assurer que le BOV se conforme aux deux lois, aux règlements et aux exigences des organismes centraux;
- préparer et fournir à ACC de l'information propre au BOV, à inclure dans les rapports annuels au Parlement sur l'administration des deux lois;
- effectuer et coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au sein du BOV;
- travailler en étroite collaboration avec ACC afin de régler les plaintes contre le BOV déposées devant le commissaire à l'information du Canada et devant le 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 et de l'orientation au personnel du BOV au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- analyser les problèmes liés aux politiques sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information du BOV et y réagir;
- examiner les nouveaux formulaires de collecte de renseignements personnels du BOV;
- élaborer des déclarations appropriées sur la protection des renseignements personnels à l'intention du BOV;
- évaluer des contrats et des protocoles d'entente.

5. Ordonnance de délégation de pouvoirs

Les responsabilités associées à l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* sont confiées aux représentants ministériels et aux représentants du BOV au moyen d'une ordonnance de délégation de pouvoirs (voir l'annexe 1).

6. Grandes lignes du rapport statistique 2016–2017

Le résumé qui suit fournit un aperçu des principales statistiques sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* à ACC et au BOV, entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017. Une ventilation des données est fournie à l'annexe 2 (rapport statistique d'ACC et du BOV). Une interprétation des données propres au BOV est fournie à l'annexe 3 (rapport statistique du BOV).

I Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Une demande officielle est une demande présentée par écrit en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* à l'institution fédérale qui détient l'information recherchée. Des frais de demande de 5 \$ s'appliquent et le Ministère a 30 jours civils pour répondre. Si une prorogation est requise, les demandeurs sont avisés par écrit.

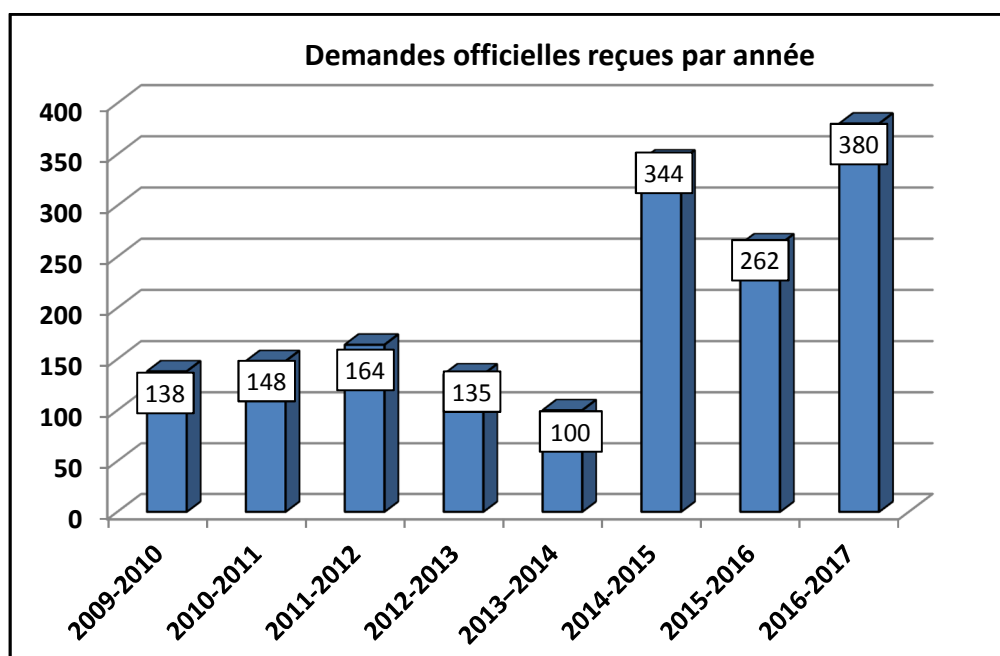
Entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017, le Ministère a reçu 380 demandes officielles (379 par ACC et une par le BOV) de renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ceci constitue une augmentation de 45 % des demandes reçues par ACC (379 en 2016–2017 contre 262 pendant l'exercice 2015–2016). Le nombre de pages traitées et de pages divulguées par ACC s'est également accru, respectivement de 23,8 % et de 22,2 %, par rapport à l'exercice financier précédent. En outre, le nombre de demandes traitées dans les délais a augmenté de 15 %.

Le bureau de l'AIPRP d'ACC gère non seulement les demandes officielles présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, mais aussi les demandes informelles. Une demande informelle est une demande de renseignements qui n'est pas faite ou traitée en vertu de la *Loi*. Des frais

ne sont pas exigés en vertu de la *Loi*, il n’y a aucun délai de réponse pour ce type de demande et la *Loi* ne prévoit pas que l’auteur d’une demande puisse se plaindre au commissaire à l’information. Le bureau de l’AIPRP d’ACC a traité 160 demandes informelles d’accès à l’information pendant l’exercice 2016–2017. Ces demandes se sont traduites par 37 250 pages traitées et 36 936 pages divulguées. Il s’agit d’une hausse de 51 % des demandes informelles par rapport à 2015–2016, exercice où le bureau de l’AIPRP d’ACC a traité 106 demandes informelles d’accès à l’information, qui ont donné 22 226 pages traitées et 21 049 pages divulguées.

Le BOV n’a traité aucune demande informelle au cours de la période du rapport de 2016–2017.

L’augmentation du nombre de demandes, ainsi que des pages traitées et divulguées peut être attribuable à une demande sans cesse croissante de documents d’information, de demandes complexes et de grands volumes, ainsi qu’au niveau d’intérêt que suscitent les initiatives réalisées au Ministère.

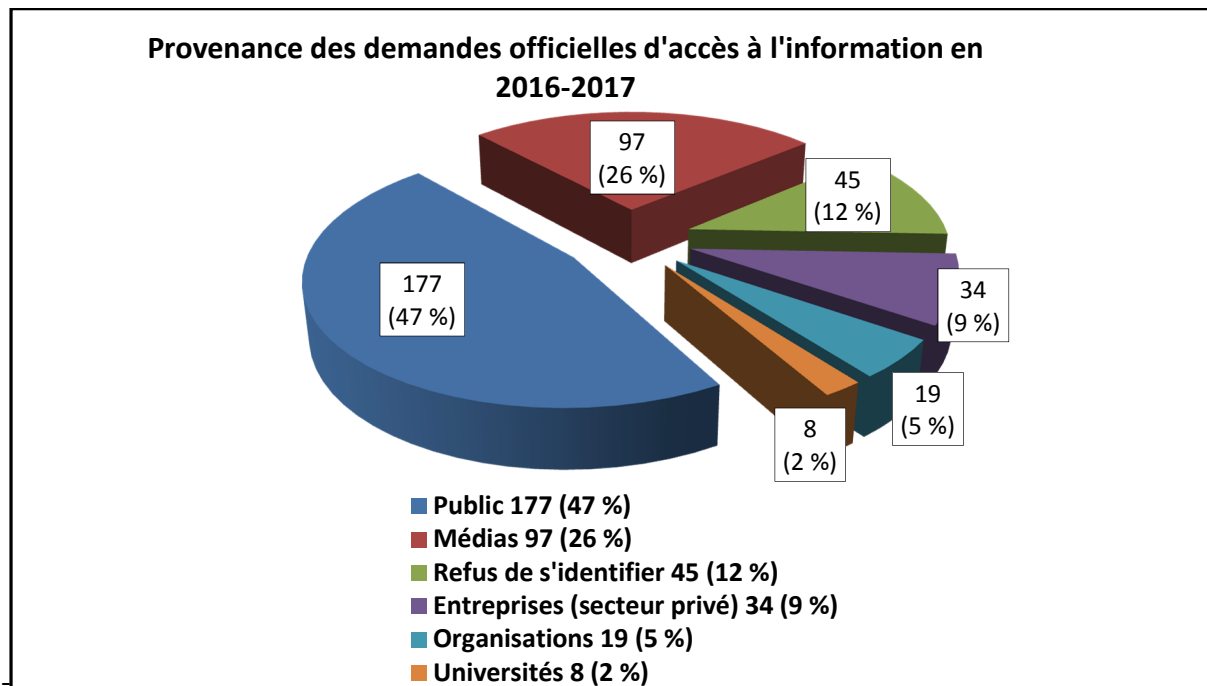


Le 1^{er} avril 2016, ACC a reporté 49 demandes officielles actives de l’exercice précédent (49 d’ACC et une du BOV). Combinées aux 380 nouvelles demandes reçues (379 pour ACC et une pour le BOV), au total, le Ministère a dû prendre une mesure à l’égard de 429 demandes (428 par ACC et une par le BOV) au cours de l’exercice 2016–2017.

À la fin de 2016–2017, ACC a reporté 54 demandes officielles en souffrance et le BOV n’en a reporté aucune à l’exercice 2017–2018.

II Provenance des demandes reçues

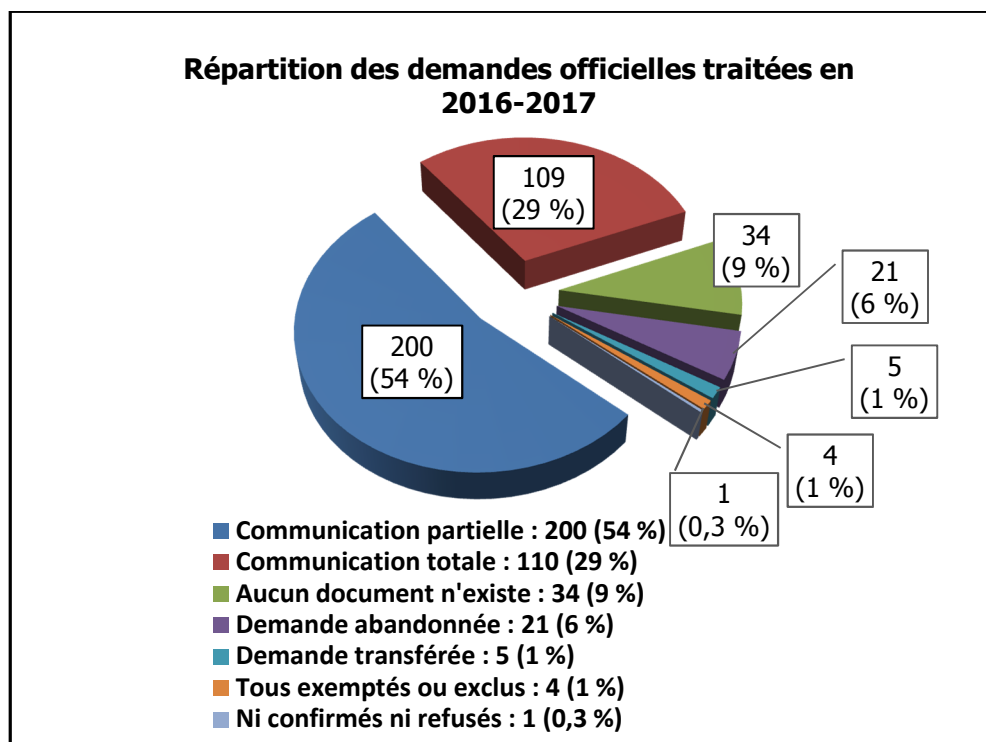
Le diagramme ci-après regroupe les 379 demandes reçues par ACC et la demande reçue par le BOV au cours de la période de référence de 2016–2017.



III Répartition des demandes traitées

Parmi les 429 demandes qui ont nécessité une mesure en 2016–2017, 375 (374 pour ACC et une pour le BOV) ont été traitées, contre 291 demandes (289 pour ACC et deux pour le BOV) traitées pendant la période de référence de 2015–2016 (soit une augmentation de 28,8 %). Le Ministère a traité 103 273 pages et divulgué 94 375 pages en 2016–2017 (y compris une page traitée et divulguée par le BOV). À titre de comparaison, le Ministère a traité 83 404 pages et en a divulgué 77 225 en 2015–2016 (le BOV a traité trois pages et en divulgué trois autres). Il s'agit donc d'une augmentation de 22,2 % du nombre de pages divulguées par le Ministère pour des demandes officielles d'AIPRP, comparativement à la période de référence précédente. Cette hausse est attribuable non seulement à l'amélioration du rendement, mais encore à l'ouverture et à la transparence du Ministère.

Le tableau ci-après fournit des précisions sur la répartition des 375 demandes traitées en 2016-2017 :



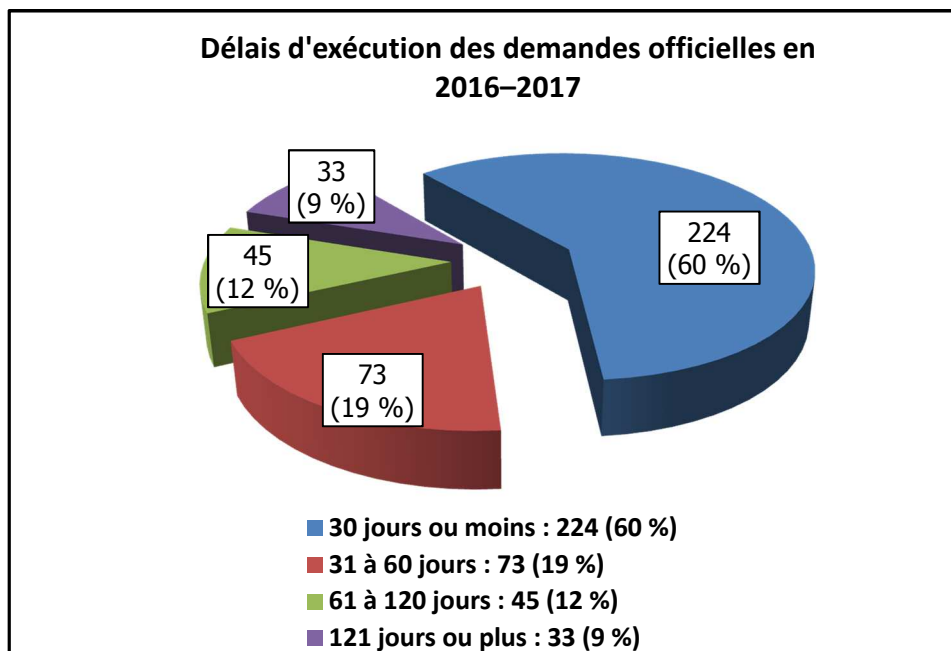
IV Délai d'exécution

Pendant la période du rapport de 2016–2017, 375 demandes ont été traitées (374 pour ACC et une pour le BOV). Sur ces 375 demandes traitées, 224 demandes officielles (60 %) ont été traitées en 30 jours ou moins (223 par ACC et une par le BOV). Comme l'illustre le graphique ci-dessous, pendant l'exercice, le Ministère a également fermé 151 dossiers qui ont nécessité davantage de temps et d'effort, ce qui s'explique par la charge de travail, la complexité des dossiers et la nécessité d'une consultation.

Pour améliorer les délais d'exécution, le bureau de l'AIPRP d'ACC a renforcé sa surveillance, ce qui comprend :

- des rapports hebdomadaires et mensuels sur le rendement statistique pour surveiller le rendement ministériel global fournis aux gestionnaires des directions et des directions générales et à la haute direction;
- des réunions opérationnelles hebdomadaires avec le personnel pour examiner les plans de travail, établir les priorités et réaffecter les ressources, au besoin;
- la gestion améliorée des dossiers à l'aide d'un logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP, notamment l'examen et le suivi de l'état des demandes une fois par semaine ainsi que des processus de consultation sur les demandes d'accès par les chefs d'équipe, les gestionnaires et le directeur du bureau de l'AIPRP d'ACC;
- des tableaux de bord hebdomadaires présentés à la haute direction et aux agents de liaison en matière d'AIPRP sur le nombre de recherches documentaires en souffrance;
- la collaboration étroite avec les secteurs de programme dans le Ministère et la tenue de quelques séances de sensibilisation et de formation pour aider les secteurs de programme à effectuer des recherches documentaires opportunes et de qualité.

Les travaux liés aux processus de rationalisation se poursuivront afin d'améliorer le taux de traitement des demandes d'accès à l'information en 2017–2018.



V Exceptions citées

Bien que les Canadiens aient un droit d'accès à l'information publique, la *Loi sur l'accès à l'information* stipule des exceptions particulières où le besoin de ne pas divulguer certains renseignements est reconnu. Une exception est une disposition prévue par la *Loi* qui autorise le responsable d'une institution fédérale à refuser de communiquer des renseignements en réponse à une demande d'accès.

En 2016–2017, ACC a invoqué 353 exceptions en vertu des articles 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 et 26 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Aucune exception n'a été citée par le BOV.

La disposition la plus fréquemment invoquée par ACC est celle prévue au paragraphe 19(1), laquelle est invoquée pour refuser de communiquer des renseignements personnels tels que des renseignements médicaux de nature délicate. Certains demandeurs cherchent à obtenir des renseignements personnels à leur sujet en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* au lieu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En pareils cas, les renseignements personnels de tiers sont retirés aux termes de l'article 19 de la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui explique en grande partie le recours du Ministère à l'article 19.

En 2016–2017, il y a eu une augmentation des exceptions en vertu de l'alinéa 21(1)a). Cette disposition prévoit que des renseignements peuvent être retenus s'ils portent sur les processus décisionnels internes du gouvernement et si leur divulgation peut avoir une incidence négative

sur la sincérité des conseils ou des recommandations donnés. En 2016–2017, un certain nombre de nouvelles initiatives ont vu le jour au Ministère et ont nécessité la retenue de renseignements pour permettre une prise de décisions interne franche et candide.

Le tableau qui suit donne des précisions sur le nombre de demandes en regard desquelles des exceptions ont été invoquées par ACC et le BOV¹ :

Exceptions citées	2014– 2015	2015– 2016	2016– 2017
Alinéa 13(1)a) (Renseignements obtenus à titre confidentiel)	3	1	0
Alinéa 13(1)c) (Renseignements obtenus à titre confidentiel)	2	1	0
Article 14 (Consultations ou délibérations fédéro-provinciales)	10	1	0
Paragraphe 14a) (Consultations ou délibérations fédéro-provinciales)	8	1	0
Paragraphe 15(1) (Sécurité)	0	1	0
Paragraphe 15(1) (Sécurité) – Affaires internationales	0	1	0
Sous-alinéa 16(1)a) (i) (Documents se rapportant à des examens, enquêtes ou vérifications)	0	2	1
Alinéa 16(1)b) (Documents se rapportant à des examens, enquêtes ou vérifications)	0	1	0
Alinéa 16(1)c) (Documents se rapportant à des examens, enquêtes ou vérifications)	0	1	0
Paragraphe 16(2) (Sécurité)	7	17	1
Alinéa 16(2)a) (Sécurité)	1	0	0
Alinéa 16(2)c) (Sécurité)	17	17	32
Article 17 (Sécurité des individus)	0	1	0
Paragraphe 18a) (Intérêts économiques du Canada)	1	0	0
Paragraphe 18b) (Intérêts économiques du Canada)	7	0	1
Paragraphe 18c) (Intérêts économiques du Canada)	0	0	0
Alinéa 18.1 (1)a) (Intérêts économiques du Canada)	0	1	0
Paragraphe 19(1) (Renseignements personnels)	135	139	167
Alinéa 20(1)a) (Secrets industriels de tiers)	1	1	1

¹ À des fins statistiques, une exception est dénombrée une seule fois lorsqu'elle s'applique plusieurs fois à un dossier.

Exceptions citées	2014– 2015	2015– 2016	2016– 2017
Alinéa 20(1) <i>b</i>) (Renseignements confidentiels de tiers)	6	6	20
Alinéa 20(1) <i>c</i>) (Compétitivité d'un tiers)	8	7	24
Alinéa 20(1) <i>d</i>) (Négociations menées par un tiers)	3	1	2
Article 20.1 (Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public)	1	0	0
Alinéa 21(1) <i>a</i>) (Activités du gouvernement – Avis)	20	29	52
Alinéa 21(1) <i>b</i>) (Activités du gouvernement – Consultations ou délibérations)	8	10	8
Alinéa 21(1) <i>c</i>) (Activités du gouvernement – Négociations)	9	1	2
Alinéa 21(1) <i>d</i>) (Activités du gouvernement – Gestion)	3	2	3
Article 22 (Activités du gouvernement – Examens et vérifications)	0	1	2
Article 23 (Secret professionnel des avocats)	8	21	22
Paragraphe 24 (1) (Interdictions fondées sur d'autres lois)	2	2	12
Article 26 (Refus de communication en cas de publication)	6	3	3
Total des exceptions citées	266	269	353

VI Exclusions citées

Une exclusion est l'information non assujettie à l'application de la *Loi*, comme il est prévu aux articles 68 et 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*. En voici des exemples : documents publiés, documents mis en vente dans le public, documents déposés à Bibliothèque et Archives du Canada ou documents confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada. Durant la période de référence, ACC a invoqué les articles 68 et 69 à 58 reprises, dans la majorité des cas parce que les renseignements étaient des documents confidentiels du Cabinet.

Le BOV n'a invoqué aucune exclusion pendant la période du rapport de 2016–2017.

Le tableau qui suit donne des précisions sur le nombre de demandes en regard desquelles des exclusions ont été invoquées par ACC et le BOV² :

² À des fins statistiques, une exception est dénombrée une seule fois lorsqu'elle s'applique plusieurs fois à un dossier.

Exclusions citées	2014– 2015	2015– 2016	2016– 2017
68(a) – Documents publiés ou mis en vente dans le public	5	1	0
69(1) – Documents confidentiels du Conseil privé de la Reine	1	0	0
69(1)a) – Propositions au Conseil	1	1	3
69(1)b) – Options politiques	0	0	0
69(1)c) – Ordres du jour du Conseil	0	1	3
69(1)d) – Documents employés dans la prise de décisions du gouvernement ou dans la formulation de sa politique	5	4	3
69(1)e) – Documents d’information à l’usage des ministres	3	3	10
69(1)f) – Avant-projets de loi ou projets de règlement	0	1	1
69(1)g) objet a) – Documents confidentiels du Cabinet	12	16	19
69(1)g) objet b) – Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0
69(1)g) objet c) – Documents confidentiels du Cabinet	1	2	7
69 (1)g) objet d) – Documents confidentiels du Cabinet	4	6	1
69 (1)g) objet e) – Documents confidentiels du Cabinet	2	2	3
69 (1)g) objet f) – Documents confidentiels du Cabinet	0	2	8
Total	34	39	58

VII Traduction

Ni ACC, ni le BOV n’a reçu de demande nécessitant des services de traduction au cours de la période du rapport de 2016–2017. Cela est semblable à l’exercice précédent, pendant lequel aucune demande nécessitant de traduction n’a été reçue (à ACC ou au BOV).

VIII Prorogation

L’article 9 de la *Loi sur l’accès à l’information* prévoit la prorogation du délai légal si : 1) des consultations sont nécessaires; 2) la demande porte sur un important volume de documents ou le traitement de la demande dans le délai prévu risque d’entraver de manière déraisonnable le fonctionnement du Ministère.

Durant la période du rapport, 62 demandes ont été prorogées par ACC. De ce nombre, 35 ont été prorogées de 30 jours ou moins et 27 ont nécessité une prorogation de 31 jours ou plus.

Le BOV n'a demandé aucune prorogation durant la période de référence de 2016–2017.

IX Frais

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Ministère a perçu 1 870 \$ (1 865 \$ pour ACC et 5 \$ pour le BOV) sous forme de frais de demande exigés en vertu de la *Loi* pendant la période du rapport. Au cours de la même période, le Ministère a renoncé à des frais totalisant 50 \$ (50 \$ pour ACC et 0 \$ pour le BOV). Il peut renoncer à des frais, par exemple, lorsqu'une demande est complexe et qu'elle porte sur trois sujets différents. Pour répondre en temps opportun, la demande est divisée en trois demandes, mais le demandeur se voit imposer des frais uniquement pour une demande; les frais des deux autres demandes sont annulés.

Conformément à la directive provisoire pour la *Loi sur l'accès à l'information* de mai 2016, tous les frais autres que les frais liés à une demande ont été éliminés. Le Ministère n'a pas perçu de frais de recherche pendant l'exercice 2016–2017 avant la mise en œuvre de la directive en mai 2016.

X Consultations

Au cours de l'exercice 2016–2017, ACC a envoyé 43 demandes de consultation à d'autres ministères ou organismes tiers. Par ailleurs, ACC a envoyé 28 demandes de consultation aux Services juridiques à propos de documents confidentiels du Cabinet. En outre, ACC a reçu 37 demandes de consultation d'autres institutions gouvernementales et trois demandes d'autres organismes qui comportaient des questions ou des dossiers liés à ACC. Aucune demande de consultation n'a été reportée de l'exercice 2015–2016. Sur les 40 consultations reçues en 2016–2017, 37 ont été traitées et trois ont été reportées à l'exercice 2017–2018.

Pendant l'exercice 2016–2017, le BOV n'a reçu aucune demande de consultation. Aucune demande de consultation n'a été reportée de l'exercice 2015–2016 et aucune demande de consultation n'a été reportée à l'exercice 2017–2018.

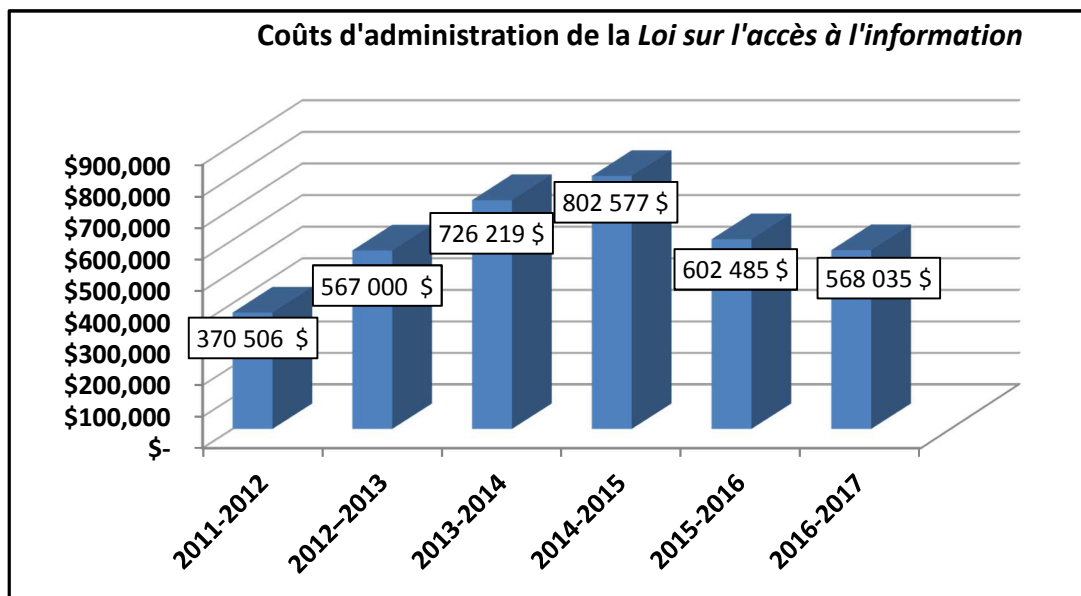
XI Coûts

En 2016–2017, le bureau de l'AIPRP d'ACC a mené à bien des processus de dotation pour stabiliser les ressources humaines. Étant donné la taille relativement petite du bureau de l'AIPRP d'ACC, un certain nombre d'ETP s'occupent de l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Au total, en 2016–2017, il y avait 28,4 ETP contre 25,14 ETP en 2015–2016.

Le Bureau de l'AIPRP du BOV a vu ses coûts diminuer pendant l'exercice 2016–2017 par rapport à l'exercice précédent en raison d'un effectif moins nombreux qui s'occupe de l'application de la *Loi* dans ce bureau.

Le bureau de l'AIPRP d'ACC et celui du BOV ont dépensé la somme combinée de 568 035 \$ pour appliquer la *Loi sur l'accès à l'information* pendant la période du rapport. Ce montant est réparti comme suit :

- (1) salaires du personnel (y compris les heures supplémentaires) 531 747 \$ (ACC, 528 032 \$ et le BOV, 3 715 \$)
- (2) contrats de services professionnels s'élevant à 1 000 \$ (ACC, 0 \$ et le BOV, 1 000 \$);
- (3) autres frais d'administration (représentant les frais de fonctionnement et d'entretien), 35 288 \$ (ACC, 35 288 \$ et le BOV, 0 \$).



Veuillez prendre note que les coûts indiqués dans le tableau ne concernent que les coûts directement liés aux bureaux de l'AIPRP³. Ils ne tiennent pas compte du temps consacré à la compilation et à l'examen des dossiers visés par les demandes d'accès dans les divers secteurs de programme au sein du Ministère.

7. Publication des résumés des demandes traitées

Anciens Combattants Canada affiche sur le site Web du Ministère les résumés des demandes d'accès à l'information en ligne traitées conformément à l'annexe E de la *Directive sur l'administration de la Loi sur l'accès à l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor : Critères relatifs à l'affichage des Résumés des demandes d'accès à l'information achevées*.

En octobre 2016, ACC a fait la transition de l'affichage des résumés sur le site Web du Ministère à l'affichage sur le portail du gouvernement ouvert. Ce portail (ouvert.canada.ca/fr) est un dépôt centralisé où tous les établissements fédéraux publient leurs données et leur information

³ Le total des frais de fonctionnement pour 2015-2016 a été ajusté pour tenir compte du montant déclaré dans le rapport statistique de 2015-2016.

à l'intention du public. Les résumés des demandes d'accès à l'information traitées depuis septembre 2011 se trouvent à cette adresse : ACC : <http://ouvert.canada.ca/fr/recherche/ati>.

Depuis mai 2012, le BOV affiche aussi les résumés des demandes d'accès à l'information traitées sur son site Web.

BOV : <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/transparence/aiprp/rapports>

8. Formation et sensibilisation

Au cours de l'exercice, les employés du Ministère ont reçu une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels par divers médias. La formation a été donnée à 1 890 participants au cours de 229 séances de formation.

Voici une description des activités de formation liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels précisant le nombre de participants et de séances de formation pour chacun des volets :

Formation intégrée sur la sécurité et l'accès à l'information et protection des renseignements personnels

942 participants au cours de 139 séances

Le cours obligatoire sur l'Orientation à la sécurité est offert à tous les employés dès leur entrée en fonction et à intervalles périodiques. Voici les sujets qui sont abordés :

- un aperçu général des lois et des principes fondamentaux en matière d'AIPRP;
- le principe du besoin de connaître;
- les règles régissant l'accès aux renseignements;
- l'obligation de prêter assistance.

Séances de sensibilisation à l'AIPRP

222 participants au cours de 17 séances

Les séances de sensibilisation à l'AIPRP portent sur les principes et les pratiques exemplaires de l'AIPRP. Les séances fournissent un survol de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de l'obligation de prêter assistance, des exceptions et exclusions ainsi que des rôles et responsabilités associés à la gestion des renseignements personnels.

Programme national d'orientation et de formation

152 participants au cours de 5 séances

À mesure qu'ACC embauche de nouveaux employés de première ligne, y compris des gestionnaires de cas et des agents des services aux clients, ceux-ci sont tenus de participer à un programme complet d'orientation et de formation. Les nouveaux employés ont la possibilité de recevoir une formation uniforme adaptée à leurs fonctions. L'AIPRP est un des pôles de la

formation et on couvre les rôles et les responsabilités du point de vue de l'AIPRP, y compris, sans s'y limiter : ce que sont les renseignements personnels, les atteintes à la vie privée, ce qu'il faut documenter, les rôles dans la recherche de documents associés aux demandes d'AIPRP ainsi que les principes de collecte, d'utilisation et de divulgation.

Gestion efficace de l'information

574 participants au cours de 68 séances

Les séances de gestion efficace de l'information comprennent une formation sur la manière de gérer l'information, l'utilisation de GCDOCS et l'importance d'une bonne gestion de l'information, notamment la facilité de l'accès à l'information et la recherche de documents liés à la protection des renseignements personnels.

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) – Formation précise

Le personnel du BOV a participé à une formation ministérielle sur l'AIPRP et trois membres du personnel de ce bureau ont aussi assisté à une formation approfondie sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

9. Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

Le gouvernement du Canada s'est engagé à devenir plus ouvert, transparent, inclusif et accessible. Une [Directive provisoire concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information](#), qui est entrée en vigueur en mai 2016, annule tous les frais autres que les frais liés à une demande présentée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Grâce à des initiatives telles que le Gouvernement ouvert, ACC a continué de publier de manière proactive des données en 2016–2017, permettant ainsi de mettre plus d'information ministérielle à la disposition du public (p. ex., le site Web ouvert.canada.ca).

Le bureau de l'AIPRP d'ACC a amélioré sa production de rapports sur les demandes d'accès à l'information pour s'assurer que les recherches documentaires étaient reçues en temps opportun, de manière à améliorer les délais de traitement. Par ailleurs, le bureau a continué de surveiller les processus d'accès à l'information et de s'y ajuster afin d'améliorer le service en 2016–2017.

Le BOV a tenu à jour et surveillé les politiques, lignes directrices et procédures actuelles liées à l'accès à l'information au cours de la période du rapport de 2016–2017.

10. Résumé des principaux enjeux soulevés et mesures prises à la suite de plaintes et de vérifications

En 2016–2017, ACC a reçu quatre plaintes liées à des demandes d'accès à l'information. Deux de celles-ci portaient sur le refus d'accès, une sur une prorogation et une autre sur des

documents qui devraient exister. Cinq plaintes ont été reportées de l'exercice 2015–2016, pour un total de 9 plaintes qui ont nécessité une mesure pendant l'exercice 2016–2017.

Anciens Combattants Canada a présenté des observations au Commissariat à l'information relativement à sept plaintes actives sur neuf, l'une d'entre elles avait été déposée conformément à l'article 35. Le Commissariat à l'information a rendu des décisions relativement à quatre plaintes : une a été jugée non fondée, une autre a été réglée, la troisième a été abandonnée et la quatrième a été jugée bien fondée et réglée. Anciens Combattants Canada attend les conclusions sur les cinq autres plaintes qui ont été reportées à 2017–2018.

Pendant la période du rapport de 2016–2017, le BOV n'a reçu aucune plainte liée à des demandes d'accès à l'information. Aucune plainte n'a été reportée de 2015–2016 et aucune plainte n'a été reportée à 2017–2018 pour le BOV.

Aucun appel devant les tribunaux pour ACC ou le BOV n'est à signaler pendant la période visée.

11. Surveillance de la conformité

I Anciens Combattants Canada

Le système de surveillance des dossiers est rigoureux. À l'aide des rapports produits au moyen de l'outil logiciel de gestion des dossiers, le bureau de l'AIPRP examine l'état des demandes pour surveiller les délais, affecter les ressources et rendre compte de l'état des demandes ouvertes. Plus spécialement, la surveillance se fait comme suit :

- des rapports hebdomadaires et mensuels sur le rendement statistique pour surveiller le rendement ministériel global fournis aux gestionnaires des directions et des directions générales et à la haute direction;
- des réunions opérationnelles hebdomadaires avec le personnel pour examiner les plans de travail, établir les priorités et réaffecter les ressources, au besoin;
- la gestion améliorée des dossiers à l'aide d'un logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP, notamment l'examen et le suivi de l'état des demandes une fois par semaine ainsi que des processus de consultation sur les demandes d'accès par les chefs d'équipe, les gestionnaires et le directeur du bureau de l'AIPRP d'ACC;
- des tableaux de bord hebdomadaires présentés à la haute direction et aux agents de liaison en matière d'AIPRP sur le nombre de recherches documentaires en souffrance;
- la collaboration étroite avec les secteurs de programme dans le Ministère et la tenue de quelques séances de sensibilisation et de formation pour aider les secteurs de programme à effectuer des recherches documentaires opportunes et de qualité.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans exerce un suivi hebdomadaire du temps consacré au traitement des demandes d'accès à l'information à l'aide d'une feuille de calcul. Ce document est tenu à jour par le coordonnateur de la gestion de l'information. Tout problème de traitement anticipé est transmis au directeur des Services généraux et des Opérations Charlottetown.

Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – Loi sur l'accès à l'information et Règlement sur l'accès à l'information

Arrêté de délégation de pouvoirs – Loi sur l'accès à l'information et Règlement sur l'accès à l'information

Le ministre des Anciens Combattants, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, délègue aux titulaires des postes indiqués dans l'annexe qui suit, ou aux personnes occupant ces postes à titre intérimaire, l'exercice des pouvoirs et attributions qui lui ont été conférés à titre de responsable d'Anciens Combattants Canada en vertu des dispositions de la *Loi* et du *Règlement* qui figurent ci-dessous. La présente annexe remplace tous les arrêtés antérieurs sur la délégation de pouvoirs.

Loi sur l'accès à l'information Dispositions et descriptions correspondantes		Colonne 1 Sous-ministre et SM délégué	Colonne 2 Sous-ministres adjoints, directeur général des Communications et postes de haute direction du ministère des Anciens Combattants relevant directement des postes indiqués dans la colonne 1.	Colonne 3 Coordonnateur de l'accès à l'information au ministère des Anciens Combattants.	Colonne 4 Poste d'analyste principal (PM-05 ou échelon supérieur) au ministère des Anciens Combattants relevant directement au poste indiqué dans la colonne 3.	Colonne 5 Poste d'analyste à la Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada relevant directement des postes indiqués dans la colonne 4.
4(2.1)	Responsable de l'institution fédérale (obligation de prêter assistance)	X	X	X	X	X
7a)	Notification faisant suite à une demande de communication	X	X	X	X	X
7b)	Communication du document	X	X	X	X	
8(1)	Transmission de la demande	X	X	X	X	X
9	Prorogation du délai	X	X	X	X	X
11(2)(3) (4)(5)(6)	Frais supplémentaires	X	X	X	X	X
11(6)	Dispense	X	X	X	X	
12(2)b)	Version (langue) de la communication	X	X	X	X	X
12(3)b)	Communication sur support de	X	X	X	X	X

	substitution					
13	Renseignements obtenus à titre confidentiel	X	X	X	X	
14	Affaires fédéro-provinciales	X	X	X	X	
15	Affaires internationales et défense	X	X	X	X	
16	Enquêtes	X	X	X	X	
17	Sécurité des individus	X	X	X	X	
18	Intérêts économiques du Canada	X	X	X	X	
18.1	Intérêts économiques de certaines institutions fédérales	X	X	X	X	
19	Renseignements personnels	X	X	X	X	
20	Renseignements de tiers	X	X	X	X	
21	Activités du gouvernement	X	X	X	X	
22	Examens et vérifications	X	X	X	X	
22.1	Vérifications internes	X	X	X	X	
23	Secret professionnel des avocats	X	X	X	X	
24	Interdictions fondées sur d'autres lois	X	X	X	X	
25	Prélèvements	X	X	X	X	
26	Refus de communication en cas de publication	X	X	X	X	
27(1), (4)	Avis aux tiers	X	X	X	X	
28(1)b), (2), (4)	Observations des tiers	X	X	X	X	
29(1)	Recommandation du Commissaire à l'information	X	X	X	X	

	(communication d'un document)					
33	Avis aux tiers (information du Commissaire)	X	X	X	X	
35(2)b)	Droit de présenter des observations	X	X	X	X	
37(1)	Avis sur la mise en œuvre des recommandations du Commissaire	X	X	X	X	
37(4)	Communication accordée	X	X	X	X	
43(1)	Avis au tiers du recours en révision	X	X	X		
44(2)	Avis d'un recours en révision à la personne qui a fait la demande	X	X	X	X	
52(2)b), 52(3)	Règles spéciales – auditions	X	X			
71(1)	Installations de consultation des manuels	X	X	X	X	
72	Rapports au Parlement	X	X	X		

Règlement sur l'accès à l'information						
Dispositions et descriptions correspondantes						
6(1)	Transmission de la demande	X	X	X	X	X
7(2)	Droits à percevoir-recherche et préparation	X	X	X	X	X
7(3)	Droits à percevoir-Production et programmation	X	X	X	X	X

8	Modes d'accès	X	X	X	X	
8.1	Limites en fonction du format	X	X	X	X	

La partie suivante de la délégation de pouvoirs vise les fichiers et les renseignements créés, recueillis, conservés, utilisés et communiqués par le Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Poste	Loi sur l'accès à l'information	Règlement sur l'accès à l'information
Ombudsman des vétérans	Délégation complète	Délégation complète
Directeur général, Opérations	Délégation complète	Délégation complète
Conseiller juridique	Délégation complète	Délégation complète
Directeur, Services ministériels et Opérations à Charlottetown	Délégation complète	Délégation complète



Ministre des Anciens Combattants

March 16/16
Date

Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (ACC et BOV)



Gouvernement du Canada
Government of Canada

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

Nom de l'institution: Anciens Combattants Canada

Période d'établissement de rapport : 2016-04-01 au 2017-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	380
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	49
Total	429
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	375
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	54

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	97
Secteur universitaire	8
Secteur commercial (secteur privé)	34
Organisation	19
Public	177
Refus de s'identifier	45
Total	380

1.3 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	
42	19	62	25	6	4	2	160

Remarque : Toutes les demandes documentées comme étant « traitées de façon informelle » seront désormais indiquées dans cette section seulement.

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport**2.1 Disposition et délai de traitement**

Disposition	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	9	69	24	8	0	0	0	110
Communication	7	80	46	36	12	13	6	200
Exception totale	1	0	1	0	0	0	0	2
Exclusion totale	0	0	0	1	0	1	0	2
Aucun document n'existe	10	23	1	0	0	0	0	34
Demande transmise	4	1	0	0	0	0	0	5
Demande abandonnée infirmée	15	4	1	0	0	0	1	21
Total	47	177	73	45	12	14	7	375

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1) a)	0	16(2)	1	18 a)	0	20.1	0
13(1) b)	0	16(2) a)	0	18 b)	1	20.2	0
13(1) c)	0	16(2) b)	0	18 c)	0	20.4	0
13(1) d)	0	16(2) c)	32	18 d)	0	21(1) a)	52
13(1) e)	0	16(3)	0	18.1(1) a)	0	21(1) b)	8
14	0	16.1(1) a)	0	18.1(1) b)	0	21(1) c)	2
14 a)	0	16.1(1) b)	0	18.1(1) c)	0	21(1) d)	3
14 b)	0	16.1(1) c)	0	18.1(1) d)	0	22	0
15(1)	0	16.1(1) d)	0	19(1)	167	22.1(1)	2
15(1) - A.I.*	0	16.2(1)	0	20(1) a)	1	23	22
15(1) - Déf.*	0	16.3	0	20(1) b)	20	24(1)	12
15(1) - A.S.*	0	16.4(1) a)	0	20(1) b.1)	0	26	3
16(1) a) (i)	1	16.4(1) b)	0	20(1) c)	24		
16(1) a) (ii)	0	16.5	0	20(1) d)	2		
16(1) a) (iii)	0	17	0				
16(1) b)	0						
16(1) c)	0						
16(1) d)	0						

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

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68 a)	0	69(1)	0	69(1) g) re a)	19
68 b)	0	69(1) a)	3	69(1) g) re b)	0
68 c)	0	69(1) b)	0	69(1) g) re c)	7
68.1	0	69(1) c)	3	69(1) g) re d)	1
68.2 a)	0	69(1) d)	3	69(1) g) re e)	3
68.2 b)	0	69(1) e)	10	69(1) g) re f)	8
		69(1) f)	1	69.1(1)	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	63	46	1
Communication partielle	62	138	0
Total	125	184	1

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	11838	11815	110
Communication partielle	89041	82517	200
Exception totale	10	0	2
Exclusion totale	51	0	2
Demande abandonnée	2333	43	21
infirmée	0	0	1

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des deman

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 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 communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	96	1511	10	1912	2	1314	1	1588	1	5490
Communication partielle	117	3095	47	11767	15	10538	20	45043	1	12074
Exception totale	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	21	43	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	239	4649	57	13679	17	11852	21	46631	2	17564

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	5	0	0	0	5
Communication partielle	37	0	0	0	37
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	1	0	0	0	1
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	43	0	0	0	43

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statuaire

Nombre de demandes fermées après le délai statuaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
128	51	23	4	50

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	41	8	49
16 à 30 jours	15	3	18
31 à 60 jours	10	12	22
61 à 120 jours	14	5	19
121 à 180 jours	2	4	6
181 à 365 jours	5	2	7
Plus de 365 jours	2	5	7
Total	89	39	128

2.7 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

PARTIE 3 - Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	1	0	3	0
Communication partielle	12	17	28	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	1	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	13	18	31	0

PARTIE 3 - Prorogations

3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a Entrave au fonctionnement	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	7	10	18	0
31 à 60 jours	1	7	10	0
61 à 120 jours	5	0	1	0
121 à 180 jours	0	1	2	0
181 à 365 jours	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0
Total	13	18	31	0

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	374	\$1,870	10	\$50
Recherche	0	\$0	0	\$0
Production	0	\$0	0	\$0
Programmation	0	\$0	0	\$0
Préparation	0	\$0	0	\$0
Support de substitution	0	\$0	0	\$0
Reproduction	0	\$0	0	\$0
Total	374	\$1,870	10	\$50

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

5.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada 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	37	923	3	458
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	37	923	3	458
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	34	905	3	458
Reportées à la prochaine période d'établissement de	3	18	0	0

5.2 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	12	12	2	1	0	0	0	27
Communiquer en partie	0	5	0	0	0	0	0	5
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	1	0	0	1	0	0	0	2
Total	13	17	2	2	0	0	0	34

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

5.3 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	1	0	0	0	0	0	0	1
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	1	0	0	1	0	0	0	2
Total	2	0	0	1	0	0	0	3

PARTIE 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 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	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	5	84	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	7	16	0	0	0	0	1	21	0	0
61 à 120	6	38	1	8	0	0	0	0	0	0
121 à 180	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	1	48	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	28	194	1	8	0	0	1	21	0	0

PARTIE 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 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 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7 - Plaintes et enquêtes

Article 32	Article 35	Article 37	Total
4	1	1	6

PARTIE 8 - Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
0	0	0	0

PARTIE 9 - Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

9.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$528,282
Heures supplémentaires		\$3,465
Biens et services		\$36,288
• Contrats de services professionnels	\$1,000	
• Autres	\$35,288	
Total		\$568,035

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	7.77
Employés à temps partiel et occasionnels	0.27
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.39
Total	8.43

Annexe 3 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (BOV)



Gouvernement du Canada
Government of Canada

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

Nom de l'institution: Le Bureau de l'ombudsman des vétérans

Période d'établissement de rapport : 2016-04-01 au 2017-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	1
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0
Total	1
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	1
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	0
Secteur universitaire	0
Secteur commercial (secteur privé)	0
Organisation	0
Public	1
Refus de s'identifier	0
Total	1

1.3 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	
0	0	0	0	0	0	0	0

Remarque : Toutes les demandes documentées comme étant « traitées de façon informelle » seront désormais indiquées dans cette section seulement.

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	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	1	0	0	0	0	0	1
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande transmise	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	0	0	0	1

2.2 Exceptions

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

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

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.3 Exclusions

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

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	1	0	0
Communication partielle	0	0	0
Total	1	0	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	1	1	1
Communication partielle	0	0	0
Exception totale	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0
infirmée	0	0	0

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 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 communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	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

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
0	0	0	0	0

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	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

2.7 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

PARTIE 3 - Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

PARTIE 3 - Prorogations

3.2 Durée des prorogations

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

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	1	\$5	0	\$0
Recherche	0	\$0	0	\$0
Production	0	\$0	0	\$0
Programmation	0	\$0	0	\$0
Préparation	0	\$0	0	\$0
Support de substitution	0	\$0	0	\$0
Reproduction	0	\$0	0	\$0
Total	1	\$5	0	\$0

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d’autres institutions et organisations

5.1 Demandes de consultation reçues d’autres institutions du gouvernement du Canada 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 la prochaine période d'établissement de	0	0	0	0

5.2 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

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

5.3 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

PARTIE 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 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 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 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 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7 - Plaintes et enquêtes

Article 32	Article 35	Article 37	Total
0	0	0	0

PARTIE 8 - Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
0	0	0	0

PARTIE 9 - Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

9.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$3,715
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$1,000
• Contrats de services professionnels	\$1,000	
• Autres	\$0	
Total		\$4,715

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	0.04
Employés à temps partiel et occasionnels	0.00
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.00
Total	0.04

Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)

	2012– 2013	2013– 2014	2014– 2015	2015– 2016	2016– 2017	Écart entre 2016-2017 et 2015-2016
Demandes reçues	135	100	344	262	380	+45%
Demandes reportées de l'exercice précédent	89	108	66	77	49	-36.4%
Total des demandes nécessitant un suivi	224	208	410	339	429	+26.5%
Demandes entièrement traitées	116	142	332	291	375	+28.9%
Demandes reportées à l'exercice suivant	108	66	78	48	54	+12.5%
Traitées en 30 jours ou moins	47	59	173	132	224	+69.7%
Pages communiquées	16,696	32,139	65,843	77,225	94375	+22.2%
Total des coûts liés à la mise en application de la LAI	\$623,778	\$726,219	\$802,577	\$602,485 ⁴	\$568,035	-5.7%
ETP	10.54	10.91	10.48	6.96	8.43	+21.1%
Demandes informelles	84	77	214	106	160	+51.0%
Plaintes reçues	14	6	5	1	4	+300.0%

⁴ Total operating cost for 2015-2016 has been adjusted to reflect amount reported in 2015-2016 Statistical Report.

Annexe 5 : Définitions des dispositions

Les définitions suivantes donnent une brève explication de l'état des demandes traitées.

Communication totale :

Tous les renseignements demandés ont été communiqués au demandeur (sans recours à des exceptions ou à des exclusions).

Tous exemptés :

Il n'y a pas eu de communication parce que tous les renseignements faisaient l'objet d'une exception. Par exemple, les exceptions peuvent être appliquées aux renseignements personnels ou aux avis et recommandations élaborés par ou pour une institution fédérale.

Tous exclus :

Il n'y a pas eu de communication parce que tous les renseignements demandés faisaient l'objet d'une exclusion. Les exclusions concernent de l'information disponible pour le public ou des documents confidentiels du Conseil privé de la Reine. La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents publiés ou mis en vente dans le public.

Communication partielle :

Seule une partie des renseignements demandés a été divulguée puisque le reste fait l'objet d'une exception ou d'une exclusion. Par exemple, les exceptions peuvent être appliquées aux renseignements personnels ou aux avis et recommandations élaborés par ou pour une institution fédérale. Les exclusions concernent de l'information disponible pour le public ou des documents confidentiels du Conseil privé de la Reine. Les exclusions sont décrites aux articles 68 et 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*. La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents publiés ou mis en vente dans le public.

Aucun document n'existe :

La demande fournissait suffisamment d'information pour déterminer quel renseignement était demandé, mais aucun document pertinent n'a été trouvé.

Ni confirmé ni refusé :

Le Ministère n'a pas pu confirmer ou nier l'existence d'un document ayant trait à la demande.

Demande abandonnée :

La demande a été abandonnée par le demandeur ou parce que ce dernier n'avait pas répondu à une lettre demandant des précisions.

Demande transférée :

La demande a été transférée à un autre ministère qui était mieux placé pour y répondre.