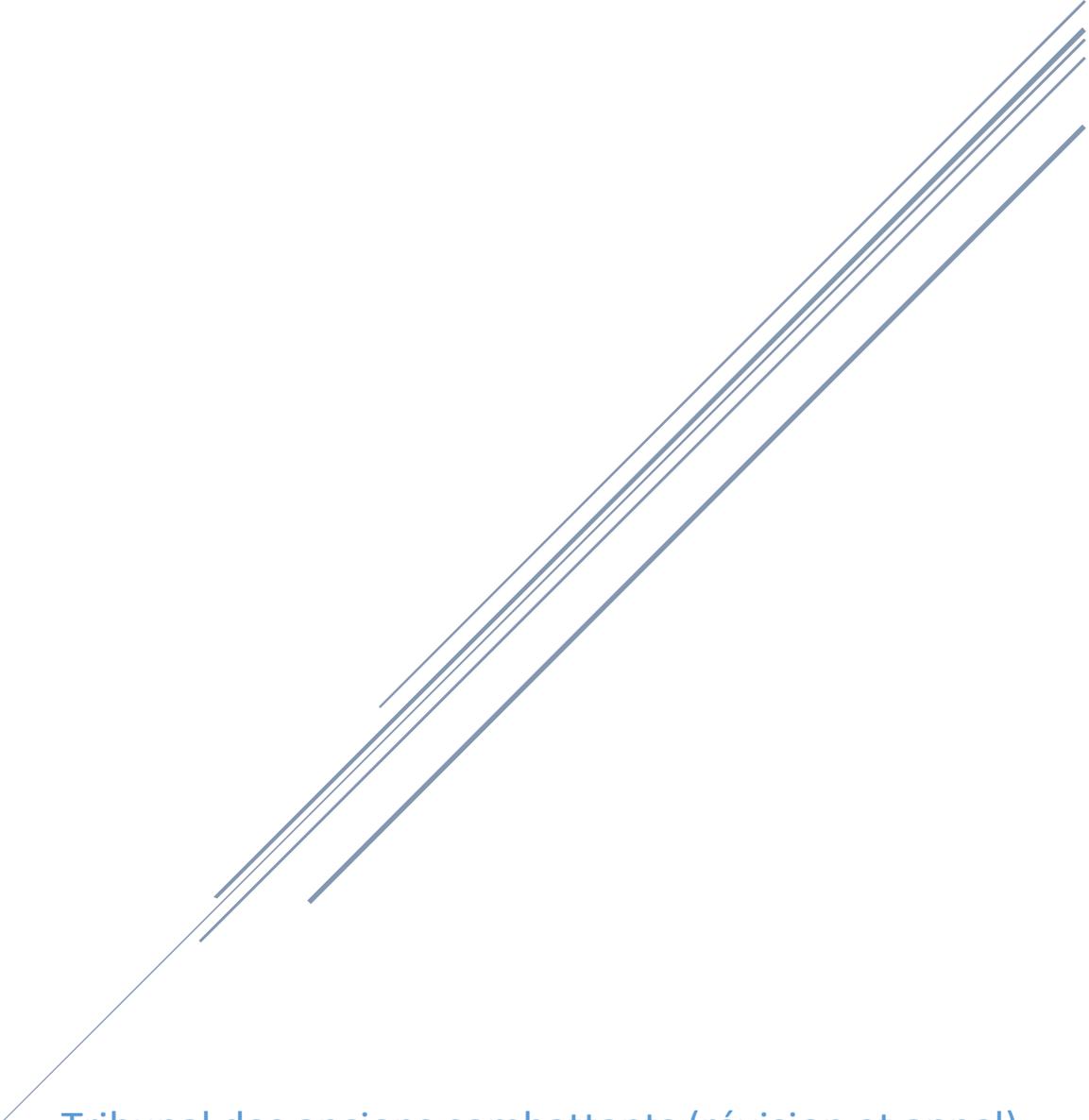


ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

Initiative d'audience sans papier



Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
2018

Table des matières

| | |
|--|----|
| Section I – Aperçu et tenue de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) | 1 |
| Institution fédérale | 1 |
| Délégué pour l'article 10 de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> | 1 |
| Fonctionnaire responsable de l'initiative | 1 |
| Description de l'initiative | 1 |
| Fondement législatif | 1 |
| Fichier de renseignements personnels (FRP)..... | 2 |
| Définitions..... | 2 |
| Acronymes | 2 |
| Participants | 2 |
| Section II – Détermination et catégorisation des facteurs de risque..... | 3 |
| Détermination des facteurs de risque..... | 3 |
| Catégorisation | 4 |
| Section III – Analyse des éléments de renseignements personnels de l'initiative d'audience sans papier . | 5 |
| Section IV – Diagramme du flux de données et du processus opérationnel | 8 |
| Rôles et responsabilités des intervenants : | 8 |
| Flux de données | 8 |
| Diagramme du processus opérationnel..... | 10 |
| Section V – Analyse de la conformité relative à la protection de la vie privée..... | 11 |
| Section VI – Résumé de l'analyse et des recommandations | 16 |
| Section VII – Liste des documents complémentaires..... | 19 |
| Section VIII – Approbation officielle | 19 |
| Annexe A : Définitions | 21 |
| Annexe B : Acronymes..... | 22 |
| Annexe C : Participants..... | 22 |
| Annexe D : Catégorisation | 23 |

Section I – Aperçu et tenue de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

Institution fédérale

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA]

Le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre un processus indépendant de révision et d'appel des décisions rendues par Anciens Combattants Canada en matière de pension d'invalidité et d'indemnité d'invalidité. Il offre deux paliers d'appel aux vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes, aux demandeurs de la Gendarmerie royale du Canada et à leur famille qui ne sont pas satisfaits des décisions rendues en matière de pension d'invalidité, d'indemnité d'invalidité et d'indemnité pour blessure grave. Le Tribunal tient des audiences et rend des décisions écrites. Les autres fonctions clés du Tribunal consistent à instruire les révisions et les appels des décisions rendues par Anciens Combattants Canada concernant des demandes d'indemnités spéciales portant sur l'allocation pour soins, l'allocation d'incapacité exceptionnelle et l'allocation vestimentaire, à agir comme dernier niveau d'appel des décisions relatives à l'allocation aux anciens combattants et à statuer sur les demandes d'allocation de commisération.

Ce rapport présente les conclusions de l'EFVP sur l'initiative d'audience sans papier. Une description de l'initiative figure ci-dessous.

Déléguée pour l'article 10 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Karen Rowell

Coordinatrice de l'AIPRP

Fonctionnaire responsable de l'initiative

Kathy Stewart

Chef, Technologie de l'information du TACRA

Description de l'initiative

L'une des priorités stratégiques du Tribunal est d'améliorer l'accès électronique aux renseignements sur les audiences pour les membres et les représentants. Au début de 2015, une équipe de projet a été chargée de rechercher, d'affiner, d'élaborer et de mettre en œuvre des éléments qui fourniraient aux membres du Tribunal les renseignements numériques et l'équipement nécessaires pour mener des audiences sans documentation papier. L'un des objectifs de l'équipe est d'utiliser la technologie et d'autres moyens pour réduire le temps et l'argent consacrés à l'envoi de documents par la poste entre les membres, les lieux d'audience et l'Administration centrale, ainsi que pour réduire les répercussions sur l'environnement en utilisant moins de papier.

Fondement législatif

En vertu de la [Loi sur le Tribunal des anciens combattants \(révision et appel\)](#) (*Loi sur le TACRA*), le Tribunal a compétence exclusive pour entendre les révisions et les appels qui peuvent être faits en vertu de la [Loi sur les pensions](#), de la [Loi sur le bien-être des vétérans, Partie 3](#) et de la [Loi sur les allocations aux anciens combattants](#).

Le Tribunal rend également des décisions liées au service concernant les demandes de pension d'invalidité conformément à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#) et à la [Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#).

Fichier de renseignements personnels (FRP)

Les activités associées à l'administration du programme d'appel du Tribunal qui utilisent des renseignements personnels sont saisies dans le [FRP](#) propre à l'institution du TACRA – [TACRA PPU 080](#) – Révisions, appels et allocations de commisération (numéro d'enregistrement 003480). Aucune modification ne sera apportée à ce FRP à la suite de cette initiative.

Définitions

Les définitions à utiliser pour l'interprétation de la présente évaluation des facteurs relatifs à la vie privée figurent à l'[annexe A](#).

Acronymes

Les acronymes utilisés dans la présente évaluation des facteurs relatifs à la vie privée figurent à l'[annexe B](#).

Participants

La liste des participants qui ont contribué à l'élaboration de cette EFVP figure à l'[annexe C](#).

Section II – Détermination et catégorisation des facteurs de risque

La [Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée – Annexe C](#) décrit les exigences et le contenu minimal d'une EFVP. Elle détermine des facteurs de risque normalisés et une échelle de risque commune à utiliser comme base de l'analyse des risques. Cela permet d'assurer une catégorisation et une gestion des risques cohérentes au sein du gouvernement.

Cette méthodologie est utilisée pour mettre en évidence les caractéristiques du programme susceptibles d'avoir une incidence sur la vie privée d'une personne. Cette approche ne vise pas à déterminer la nature précise des risques pour la vie privée, mais plutôt le niveau global de risque associé à l'initiative.

Détermination des facteurs de risque

L'échelle de risque chiffrée est présentée en ordre croissant : le premier niveau (1) représente le niveau de risque le plus bas pour le secteur, et le quatrième niveau (4) représente le niveau de risque le plus haut pour le secteur.

| | |
|---|-------------------------------|
| Type de programme ou d'activité Administration de l'activité | Échelle de risque 2 |
| Type de renseignements personnels recueillis et contexte Numéro d'assurance sociale, renseignements médicaux et financiers ou d'autres renseignements personnels de nature délicate, ou encore le contexte de ceux-ci est de nature délicate; renseignements personnels de mineurs ou de personnes légalement inaptes ou d'un représentant agissant au nom de la personne concernée. | Échelle de risque 3 |
| Participation des partenaires et du secteur privé au programme ou à l'activité Avec une autre institution fédérale | Échelle de risque 2 |
| Durée du programme ou de l'activité Activité à long terme | Échelle de risque 3 |
| Personnes concernées par le programme L'utilisation par le programme de renseignements personnels à des fins administratives externes touche certaines personnes. | Échelle de risque 3 |
| Technologie et vie privée <i>Est-ce que le programme ou l'activité, nouveau ou ayant subi des modifications importantes, comprend la mise en œuvre d'un nouveau système électronique, logiciel ou programme d'application, dont un collecticiel (ou logiciel de groupe), qui sera mis sur pieds afin de créer, recueillir ou traiter les renseignements personnels dans le but de soutenir le programme ou l'activité?</i> | Non |

programme, et d) à la transmission des renseignements personnels. Comme expliqué ci-dessous, ces risques ne peuvent être réduits.

- a) Le Tribunal a besoin des types de renseignements personnels indiqués dans le tableau ci-dessus pour statuer efficacement sur les demandes de prestations d'invalidité lors de la révision et de l'appel, ce qui constitue le programme du Tribunal.
- b) Comme l'amélioration de l'accès électronique aux renseignements sur les audiences pour les membres est l'une des priorités stratégiques du Tribunal, l'initiative d'audience sans papier sera une activité à long terme.
- c) Anciens Combattants Canada administre le paiement des prestations et détermine l'admissibilité aux prestations dans le cadre de ses programmes.
- d) Enfin, les membres doivent télécharger les documents relatifs aux révisions et aux appels qu'ils auront à trancher afin de les aider à s'acquitter de cette fonction.

Dans l'ensemble, les risques cernés sont faibles à modérés. Les principaux risques et les incidences possibles sur la vie privée sont détaillés dans la [Section V](#) du présent rapport (analyse de la conformité relative à la protection de la vie privée). La [Section VI](#) présente un résumé des recommandations et des mesures à prendre.

Section III – Analyse des éléments de renseignements personnels de l'initiative d'audience sans papier

Les renseignements personnels suivants peuvent être recueillis, utilisés, communiqués ou conservés par le Tribunal. Ils peuvent être communiqués entre le personnel et les membres du TACRA sous forme électronique dans le cadre de l'initiative d'audience sans papier.

| Renseignements personnels | Objectif | Recueillis auprès de/par | Utilisés pour/par | Conservation |
|--|--------------------------------------|---|--|---|
| Nom complet du demandeur/appelant (prénom, deuxième[s] prénom[s], nom de famille) | Identifier les demandeurs/appeleants | Recueillis à partir d'un processus automatisé de traitement par lots géré par la BDR ; recueillis auprès d'ACC (dossier de l'AC, RPSC) | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |
| Numéros d'identification (p. ex., numéro de dossier de l'administration centrale, numéro de service, NAS) | Identifier les demandeurs/appeleants | Recueillis à partir d'un processus automatisé de traitement par lots géré par la BDR; recueillis auprès d'ACC (dossier de l'AC, RPSC) | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| Coordonnées (p. ex., adresse – nom de rue, numéro municipal, ville, province, code postal; numéro(s) de téléphone) | Identifier les demandeurs/ap pelants | Recueillis à partir d'un processus automatisé de traitement par lots géré par la BDR; recueillis auprès d'ACC (dossier de l'AC, RPSC) | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision; à utiliser par le personnel du TACRA pour communiquer avec les demandeurs/ap pelants | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |
| Antécédents médicaux (p. ex., état de santé de la personne, rapports de médecins, notes de médecins, décisions antérieures en matière d'invalidité, témoignages) | Fournir des documents à l'appui de la prise de décision concernant les révisions et les appels | Recueillis à partir d'un processus automatisé de traitement par lots géré par la BDR; recueillis auprès d'ACC (dossier de l'AC, RPSC); recueillis directement auprès de la personne | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |
| Renseignements personnels | Objectif | Recueillis auprès de/par | Utilisés pour/par | Conservation |
| Renseignements relatifs à la race, à l'origine nationale ou ethnique, à la couleur, à la religion, à l'âge (p. ex., la date de naissance) ou à l'état civil de la personne | Fournir des renseignements à l'appui de la prise de décision concernant les révisions et les appels; certains renseignements peuvent être simplement contenus dans les documents et ne seront pas utilisés. | Recueillis à partir d'un processus automatisé de traitement par lots géré par la BDR; recueillis auprès d'ACC (dossier de l'AC, RPSC); recueillis directement auprès de la personne | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| Antécédents scolaires, professionnels et financiers | Fournir des documents à l'appui de la prise de décision concernant les révisions et les appels | Recueillis auprès d'ACC (dossier de l'AC, RPSC) | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |
| Opinions ou points de vue personnels | Fournir des documents à l'appui de la prise de décision concernant les révisions et les appels | Recueillis auprès d'ACC (dossier de l'AC, RPSC); recueillis directement auprès de la personne | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |
| Correspondance envoyée au TACRA et à ACC concernant les demandes de prestations d'invalidité et les réponses à cette correspondance (p. ex., lettres, courriels, documents de décision, notes des clients du RPSC) | Fournir des documents à l'appui de la prise de décision concernant les révisions et les appels | Recueillis auprès du TACRA et d'ACC (dossier de l'AC, RPSC) | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |
| Points de vue ou opinions d'une autre personne au sujet de la personne (p. ex., avis médical, déclarations d'un témoin) | Fournir des renseignements pertinents pour la prise de décision concernant les révisions et les appels | Recueillis auprès d'ACC (dossier de l'AC, RPSC); recueillis auprès du représentant de la personne; recueillis directement auprès d'une autre personne | À utiliser par le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de la préparation des révisions et des appels et de la prise de décision | Telle que prescrite par Bibliothèque et Archives Canada et conformément aux périodes de conservation minimales et maximales établies par le Tribunal. Les renseignements qui ne sont plus nécessaires peuvent être détruits ou rendus anonymes. |

Section IV – Flux de données et diagramme du processus opérationnel

Cette analyse est effectuée à partir du moment où la [liste des séances](#) est générée et jusqu'à ce qu'une décision soit achevée.

Rôles et responsabilités des intervenants

AGENT AUX OPÉRATIONS PRÉALABLES AUX AUDIENCES (AOPA) : Récupérer la liste électronique des séances à partir du portail de la base de données des rapports (BDR) et l'envoyer par courriel aux membres par l'intermédiaire de l'application relative à l'établissement du calendrier du TACRA (AECT) dans Outlook.

MEMBRE : Récupérer et télécharger depuis l'AECT les copies des documents relatifs aux cas qu'il va entendre. Une fois les décisions achevées, le membre supprimera les copies de sa tablette et gèrera son compte de messagerie Outlook en supprimant les courriels éphémères.

AGENT AUX OPÉRATIONS CONSÉCUTIVES AUX AUDIENCES (AOCA) : Gérer la ressource Outlook du bureau de l'inventaire du TACRA en téléversant les éléments de preuve électroniques dans l'AECT, en déplaçant les ébauches de décision vers le dossier partagé des opérations consécutives aux audiences et en téléversant les décisions achevées signées dans l'AECT. Supprimer les courriels éphémères et les pièces jointes dans Outlook.

ANALYSTE EN GESTION DE LA QUALITÉ (AGQ) : Récupérer et préparer les décisions à téléverser dans l'AECT. Gérer la ressource Outlook de gestion de la qualité du TACRA et le dossier partagé sécurisé des opérations consécutives aux audiences. Supprimer les courriels éphémères dans Outlook et les ébauches de décision dans le dossier partagé sécurisé.

Flux de données

Avant l'audience

Une fois qu'un quorum a été affecté pour entendre les cas dans un lieu d'audience particulier, l'AOPA récupère une liste électronique des séances qui provient d'un processus automatisé de traitement par lots géré par la [BDR](#). Cette liste sera utilisée pour déterminer les demandes des clients qui seront entendues au cours d'une semaine d'audience donnée. Les membres recevront une copie de la liste des séances pour les audiences auxquelles ils sont affectés par l'intermédiaire de l'application relative à l'établissement du calendrier du TACRA (AECT) dans Outlook. Sur la base de ces renseignements, les membres se connecteront à l'[AECT](#) en connectant leur tablette Surface Pro au serveur du TACRA par l'intermédiaire d'un réseau sécurisé ou d'un RPV. Cela permettra aux membres de télécharger les renseignements dont ils ont besoin pour statuer sur la demande et procéder à l'audience. Ces informations comprennent l'[énoncé de cas](#) (EDC) et le [rapport d'analyse de cas](#) (RAC), le cas échéant.

Les éléments de preuve qui seront utilisés pour étayer une demande sont envoyés par courriel à la personne chargée de la ressource Outlook du bureau d'inventaire du TACRA et aux membres du comité avant l'audience. Les [éléments de preuve électroniques](#) sont ensuite téléversés dans l'AECT par l'AOCA.

Des rapports ont été créés ou modifiés dans l'AECT pour permettre aux membres et au personnel de déterminer et de contrôler leur travail sans dépendre de la réception d'un dossier papier.

Après l'audience

Un nouveau modèle de décision contenant les [motifs d'attribution](#) a été élaboré. Ce nouveau modèle permettra aux membres de le remplir à l'aide d'un stylet ou en saisissant les renseignements directement dans le modèle.

Les membres pourront soit saisir leurs décisions, soit utiliser [Windows Speech Notes](#) pour créer une version électronique. Une fois qu'un membre a rédigé une décision, il en envoie une copie par courriel à la ressource Outlook du bureau d'inventaire du TACRA. L'AOCA déplacera le document dans un dossier partagé sécurisé accessible aux [analystes de la gestion de la qualité](#) (AGQ) pour la préparation et l'examen du document de décision. Une fois la décision préparée, elle sera téléversée dans l'AECT en tant qu'ébauche de décision.

Les communications entre le membre rédacteur et l'AGQ se feront par le biais de la ressource Outlook de gestion de la qualité du TACRA, et l'ébauche de décision dans l'AECT sera mise à jour pour refléter les changements. Lorsque le membre indique à l'AGQ que la décision est prête à être signée, l'analyste prépare le document de décision approuvé pour la signature électronique. Le membre accède à l'AECT en connectant sa tablette Surface Pro au serveur du TACRA par l'intermédiaire d'un réseau sécurisé ou d'un RPV. Cela lui permettra d'exécuter un rapport pour déterminer les cas prêts à être signés. Le membre téléchargera une copie de la décision sur sa tablette Surface Pro et signera la décision à l'aide du stylet. Le membre enverra ensuite la copie signée de la décision par courriel à la ressource Outlook du bureau d'inventaire du TACRA. L'AOCA téléversera la décision signée dans l'AECT.

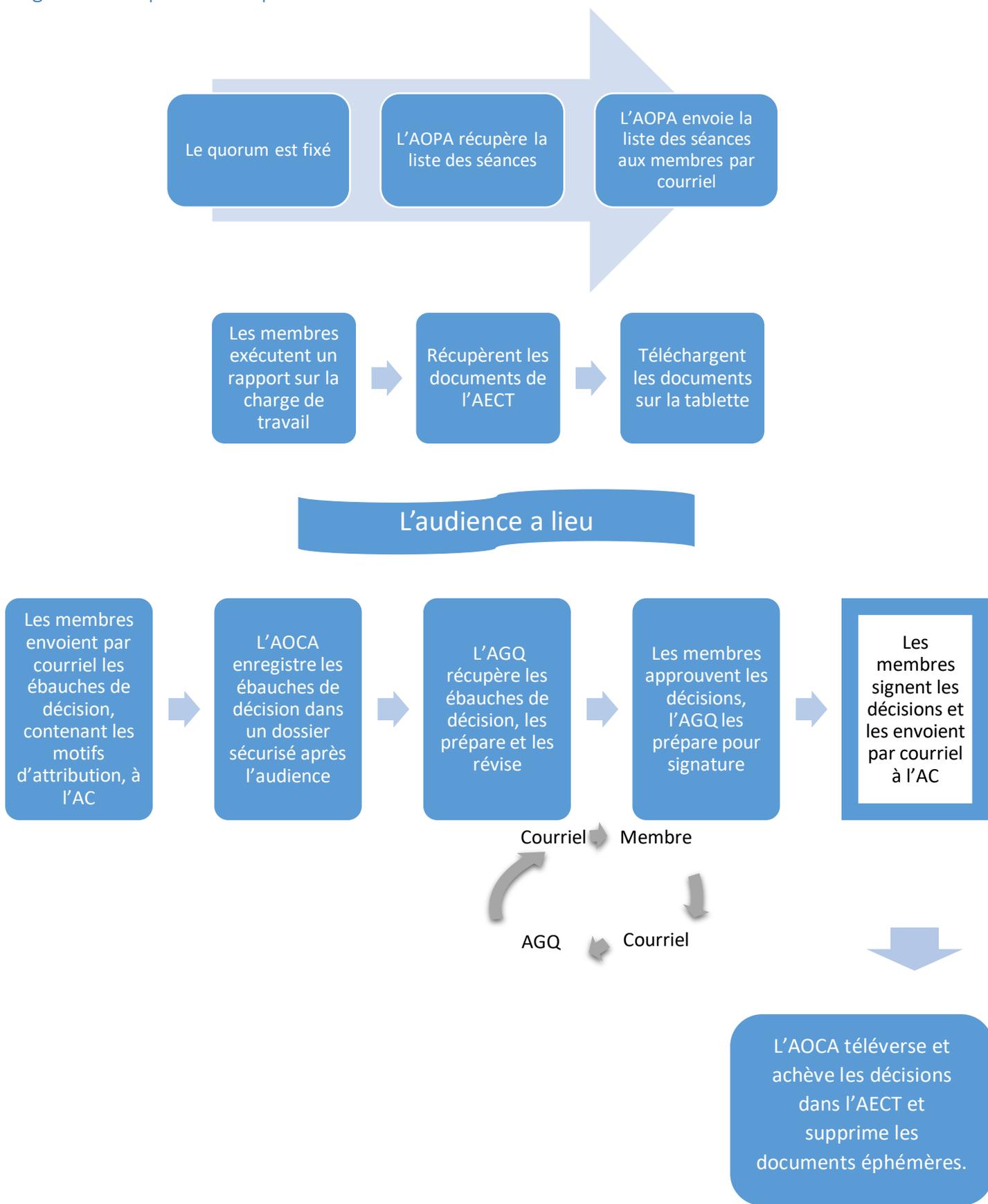
L'AOCA, en plus des tâches qu'il effectue lors de l'achèvement d'une décision, supprimera les documents éphémères de la ressource Outlook du bureau d'inventaire du TACRA et de l'AECT.

Le suivi de la demande se poursuivra dans le RPSC et l'AECT, et aucun changement important n'aura été apporté au processus de suivi. L'unité de gestion de la qualité utilisera les rapports existants du RPSC et de l'AECT pour déterminer la charge de travail et gérer les normes de service. Elle gèrera également le dossier partagé sécurisé des opérations consécutives aux audiences et la ressource Outlook de gestion de la qualité du TACRA.

Les membres seront responsables de la gestion des documents éphémères sur leur tablette Surface Pro en supprimant les copies des EDC, des RAC, des éléments de preuve électroniques et des décisions et en effaçant leurs courriels dans Outlook.

Occasionnellement, le flux de renseignements personnels décrit ci-dessus peut être interrompu. Une audience peut être ajournée ou même ne pas avoir lieu, car le calendrier des audiences peut être modifié jusqu'au dernier moment. Le processus d'avis et de suivi pour ces deux situations ne sera pas touché par cette nouvelle initiative. Lorsqu'un cas est ajourné, l'agent responsable du calendrier mettra à jour la demande comme étant ajournée dans le RPSC et ajoutera un suivi à cet effet dans l'AECT.

Diagramme du processus opérationnel



Section V – Analyse de la conformité relative à la protection de la vie privée

L'analyse de la conformité relative à la protection de la vie privée qui suit met en évidence les principales incidences sur la vie privée liées à l'initiative d'audience sans papier.

| | |
|--|--|
| <p>Autorisation de collecte (article 4 de la Loi sur la protection des renseignements personnels)</p> | <p>L'article 4 de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> interdit à une institution fédérale de recueillir des renseignements personnels sur une personne, sauf si ces renseignements ont un lien direct avec un programme ou une activité de cette institution. Les institutions fédérales doivent donc limiter leur collecte de renseignements personnels à ce qui est manifestement nécessaire – et pas seulement utile – et respecter strictement toutes les interdictions réglementaires empêchant la collecte de renseignements personnels.</p> <p>La <i>Loi sur le TACRA</i> et le <i>Règlement sur le TACRA</i> autorisent le Tribunal à recueillir des renseignements personnels directement liés au processus de révision et d'appel des pensions et indemnités d'invalidité.</p> <p>L'article 15 de la <i>Loi sur le TACRA</i> stipule que « <i>le Tribunal peut consulter les dossiers du ministère des Anciens Combattants ainsi que tous autres documents relatifs aux affaires dont il est saisi</i> ».</p> <p>Le paragraphe 5(1) du <i>Règlement sur le TACRA</i> autorise le Tribunal à récupérer tout document pertinent auprès du ministère des Anciens Combattants lorsqu'il reçoit une demande de révision, d'appel ou de réexamen.</p> <p>Dans les rares situations où un cas est ajourné pour obtenir un avis médical indépendant, le paragraphe 38(1) de la <i>Loi sur le TACRA</i> autorise le Tribunal à obtenir cet avis.</p> <p>Il n'y a pas de nouvelle collecte de renseignements personnels dans le cadre du processus d'audience sans papier. Cependant, la quantité de renseignements personnels contenus dans la liste des séances doit être revue pour en déterminer la nécessité.</p> |
| <p>Collecte directe, avis et consentement, le cas échéant (article 5 de la Loi sur la protection des renseignements personnels)</p> | <p>Le paragraphe 5(1) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> stipule qu'« <i>une institution fédérale est tenue de recueillir auprès de l'individu lui-même, chaque fois que possible, les renseignements personnels destinés à des fins administratives le concernant, sauf autorisation contraire de l'individu ou autres cas d'autorisation prévus au paragraphe 8(2).</i> »</p> <p>Le paragraphe 5(2) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> stipule qu'« <i>une institution fédérale est tenue d'informer l'individu auprès de qui elle recueille des renseignements personnels le concernant des fins auxquelles ils sont destinés.</i>»</p> <p>Conformément à l'alinéa 5(2)a du <i>Règlement sur le TACRA</i>, le Tribunal avise le demandeur ou l'appelant de la réception des documents extraits des dossiers du ministère des Anciens Combattants lorsqu'il reçoit une demande de révision, d'appel ou de réexamen.</p> |

Outre le fait que le Tribunal recueille des documents auprès du Ministère ([paragraphe 5\(1\) du Règlement sur le TACRA](#)), le demandeur ou son représentant peut, au moment de l'audience, présenter des renseignements à l'appui de la demande de prestations d'invalidité. Les demandeurs sont informés que les audiences de révision sont enregistrées. Lorsque les demandeurs n'assistent pas en personne à leur audience de révision, ils remplissent et signent un [Formulaire de consentement et de renonciation pour les audiences par téléconférence ou les audiences in absentia](#) (formulaire 46 du TACRA) avant l'audience. Ce formulaire autorise le Tribunal à procéder à l'audience en leur absence ou par téléconférence. Dans les rares situations où un cas est ajourné pour obtenir un avis médical indépendant, le demandeur/appelant doit signer un [Formulaire d'autorisation de divulguer des renseignements personnels](#) (formulaire 40 du TACRA) autorisant le Tribunal à communiquer ses renseignements personnels au médecin. Une fois de plus, l'initiative d'audience sans papier ne modifie pas la manière dont le Tribunal recueille les renseignements personnels des demandeurs/appelants, les informe de cette collecte ou obtient leur consentement à l'appui du programme de révision/appeal.

Conservation et élimination ([article 6 de la Loi sur la protection des renseignements personnels](#))

Le paragraphe 6(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* stipule que « *les renseignements personnels utilisés par une institution fédérale à des fins administratives doivent être **conservés** après usage par l'institution pendant une période, déterminée par règlement, suffisamment longue pour permettre à l'individu qu'ils concernent d'exercer son droit d'accès à ces renseignements.* »

Le paragraphe 6(3) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* exige que le retrait final des renseignements personnels qui relèvent d'une institution fédérale soit effectué de façon sécuritaire et conformément aux autorisations de disposer de documents de Bibliothèque et Archives Canada.

Les documents qui seront utilisés dans le cadre de l'initiative d'audience sans papier seront des copies de documents ou des documents éphémères, qui seront tous éliminés lorsque la décision sera achevée. Cette initiative est simplement un moyen pour le personnel du TACRA de partager des copies de documents avec les membres (et vice versa) sans avoir besoin de papier.

L'EDC officiel ainsi que le document de décision finale continueront à être conservés dans les dossiers électroniques des clients (c.-à-d. RPSC et AECT).

Les notes des membres et le RAC sont considérés comme des documents éphémères qui font partie du processus de délibération ([paragraphe 22\(1\)b de la Loi sur la protection des renseignements personnels](#)). Ils sont visés par le secret du processus de délibération et continueront d'être détruits après l'achèvement de la décision.

Les listes des séances et les motifs d'attribution sont considérés comme des renseignements éphémères, car ils ne sont nécessaires que pour une

| | |
|--|--|
| | <p>période limitée afin de mener à bien une action de routine. La liste sera partagée avec les membres du comité et supprimée à la fin du processus. Les données contenues dans les motifs d’attribution seront saisies dans le RPSC à des fins de suivi et de statistiques.</p> <p>Les procédures et processus exacts, y compris les rôles et responsabilités, devront être élaborés et documentés pour les unités concernées, étant donné que le personnel sera responsable de la suppression du dossier partagé ainsi que des courriels qui auront été échangés régulièrement avec les membres dans le cadre du processus d’audience.</p> <p>Des procédures devront être communiquées aux membres pour les informer de la suppression des documents éphémères de leur tablette et de leurs courriels dans Outlook. Certains membres ont reçu des imprimantes pour leur bureau à domicile. Étant donné qu’il incombera aux membres de supprimer ces documents éphémères et d’éliminer en toute sécurité les copies papier, il convient d’élaborer et de mettre en œuvre un processus de contrôle.</p> |
| <p>Exactitude (paragraphe 6(2) de la Loi sur la protection des renseignements personnels)</p> | <p>Le paragraphe 6(2) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> stipule qu’« une institution fédérale est tenue de veiller, dans la mesure du possible, à ce que les renseignements personnels qu’elle utilise à des fins administratives soient à jour, exacts et complets. »</p> <p>Le TACRA suit la directive du SCT sur les demandes de renseignements personnels et de correction des renseignements personnels et le paragraphe 11(2) du Règlement sur la protection des renseignements personnels.</p> <p>Les membres du TACRA consulteront la liste des séances pour déterminer les cas de clients qui seront entendus au cours d’une semaine donnée et pour récupérer les documents nécessaires à la préparation des cas. Des modifications continueront d’être apportées, si nécessaire, à tout document partagé avec les membres afin de garantir que les membres disposent de la documentation la plus exacte possible. Le personnel et les membres du TACRA seront en mesure de déterminer la date à laquelle un document a été téléversé dans l’AEC.</p> <p>Des procédures devront être élaborées et documentées pour veiller à ce que les membres et le personnel concernés soient informés des modifications apportées aux documents qui auront déjà été téléversés dans l’AEC, afin de garantir que les membres et le personnel travaillent à partir des versions les plus exactes, les plus récentes et les plus complètes.</p> |
| <p>Utilisation (article 7 de la Loi sur la protection des renseignements personnels)</p> | <p>L’article 7 de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> stipule qu’« à défaut du consentement de l’individu concerné, les renseignements personnels relevant d’une institution fédérale ne peuvent servir à celle-ci qu’aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou préparés par l’institution de même que pour les usages qui sont compatibles avec ces fins », (ou dans les cas prévus par la loi).</p> <p>La <i>Loi sur le TACRA</i> (article 15) et le <i>Règlement sur le TACRA</i> (paragraphe 5(1)) autorisent le Tribunal à recueillir des renseignements</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>personnels directement liés au processus de révision et d'appel des pensions et indemnités d'invalidité.</p> <p>Les renseignements personnels des demandeurs/appelants qui sont partagés entre le personnel et les membres du TACRA dans le cadre de l'initiative d'audience sans papier seront utilisés pour entendre, déterminer et traiter toutes les demandes de révision, d'appel et de réexamen, ce qui est la raison pour laquelle les renseignements ont été recueillis ou préparés.</p> <p>Une personne raisonnable estimerait que l'utilisation des renseignements est appropriée.</p> |
| <p>Communication (article 8 de la Loi sur la protection des renseignements personnels)</p> | <p>Le paragraphe 8(1) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> stipule que les renseignements qui relèvent d'une institution fédérale ne peuvent être communiqués, à défaut du consentement de l'individu qu'ils concernent, sauf dans les cas prévus au paragraphe 8(2).</p> <p>Dans le cadre de l'initiative d'audience sans papier, les renseignements personnels seront communiqués au personnel et aux membres du Tribunal qui travailleront sur les cas dont le Tribunal est saisi. En déposant une demande de révision, d'appel ou de réexamen auprès du Tribunal, le demandeur/appelant consent à ce que le Tribunal communique les renseignements personnels pertinents aux personnes dont les fonctions exigent qu'elles les connaissent. Cela relève de l'alinéa 8(2)a) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> (aux fins auxquelles les renseignements ont été recueillis ou préparés).</p> <p>Les renseignements personnels sont communiqués aux représentants des demandeurs/appelants auxquels ces derniers ont consenti à les communiquer. Dans les rares situations où un cas est ajourné pour obtenir un avis médical indépendant, les renseignements personnels sont également communiqués au médecin auquel le demandeur a consenti à les communiquer.</p> <p>Les renseignements personnels continueront d'être communiqués aux personnes énumérées ci-dessus et ne seront pas touchés par cette initiative.</p> |
| <p>Mesures de sécurité</p> | <p>Mesures de sécurité techniques</p> <p>Seuls les employés du TACRA ont accès au serveur du Tribunal. Le dossier partagé sera hébergé sur le serveur du TACRA et aura des droits d'accès limités. Les tablettes qui seront utilisées par les membres pour récupérer les EDC seront protégées par un mot de passe et tous les renseignements qui y seront stockés seront entièrement chiffrés. Cette mesure est conforme à l'Avis de mise en œuvre de la Politique sur la technologie de l'information (AMPTI) Utilisation sécurisée des supports de stockage de données portatifs au gouvernement du Canada du SCT.</p> <p>Les courriels générés dans le cadre de l'initiative d'audience sans papier seront tous envoyés et reçus par le biais des comptes de messagerie Outlook du gouvernement au sein du réseau sécurisé du TACRA. Toutefois, les adresses globales dans Outlook présentent un risque accru qu'un</p> |

courriel soit envoyé au mauvais destinataire, entraînant ainsi une atteinte à la vie privée. Les ressources Outlook doivent être utilisées pour toutes les communications bilatérales.

Mesures de sécurité physiques

Toutes les tablettes sont stockées dans des mallettes verrouillées lorsque les membres sont en déplacement. Cette mesure est conforme à la [Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle](#) du SCT et aux guides [G1-001 – Guide d'équipement de sécurité](#) et [G1-009 – Transport et transmission de renseignements protégés ou classifiés](#) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Par conséquent, le Tribunal a choisi de ne pas procéder à une évaluation de la menace et des risques pour l'initiative d'audience sans papier. Toutefois, le Tribunal devrait s'assurer que les membres utilisent toujours des porte-documents verrouillés.

Mesures de sécurité administratives

La documentation papier est et sera utilisée dans certains cas pour soumettre des éléments de preuve. Dans le processus actuel, la documentation est contenue dans des pochettes en carton coloré très visibles.

Étant donné que les pochettes ne seront plus nécessaires dans le cadre du processus sans papier, le changement administratif consistant à ne plus utiliser de pochettes pourrait augmenter le risque d'égarer des documents, ce qui pourrait entraîner des atteintes à la vie privée.

Questions relatives à la technologie et aux renseignements personnels

Il n'y aura pas de modification des exigences opérationnelles ayant une incidence sur le système, le logiciel ou l'application du programme.

Les systèmes et services informatiques existants qui seront conservés sont conformes aux exigences en matière de protection des renseignements personnels. Des EFVP ont été réalisées pour le RPSC et l'AEC.

Tous les nouveaux employés et membres assistent à une séance de formation dispensée par l'unité de l'AIPRP du Tribunal au cours de laquelle ils reçoivent des conseils sur l'utilisation et la protection appropriées des renseignements personnels, les mesures à prendre en cas d'atteinte à la vie privée et leurs obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

En outre, le Tribunal fait valoir chaque année l'importance de la protection des renseignements personnels à l'occasion du mois de la protection des renseignements personnels. Les notes de service, les affiches et les conseils concernant les courriels favorisent une culture axée sur la protection de la vie privée au Tribunal; ils permettent aux employés de toujours bien connaître leurs rôles et responsabilités dans le traitement, la protection et l'élimination de renseignements personnels.

Section VI – Résumé de l’analyse et recommandations

Cette section résume les principales considérations de protection des renseignements personnels qui ressortent de cette EFVP et formule des recommandations en vue d’un plan d’action.

| | |
|-----------------|--|
| <u>Secteur</u> | Collecte |
| Problème | Les listes des séances contiennent plus d’éléments de renseignements personnels qu’il ne semble nécessaire. <i>Nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, état de santé, service, numéro de dossier</i> Chaque élément est-il vraiment nécessaire pour la liste, et pas seulement utile? |
| Recommandations | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer un test de nécessité de la collecte pour les critères de la liste des séances afin de déterminer si certains éléments de renseignements personnels peuvent être supprimés. ▪ Supprimer les éléments de renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires. |
| Date cible | 31 janvier 2019 |
| Risque résiduel | Faible |

| | |
|-----------------|---|
| <u>Secteur</u> | Conservation et élimination |
| Problème | Le personnel et les membres du TACRA doivent connaître leurs rôles et responsabilités en ce qui concerne la conservation et l’élimination des documents et des courriels utilisés dans le cadre de l’initiative d’audience sans papier. |
| Recommandation | Les procédures et processus exacts, y compris les rôles et responsabilités, devront être élaborés et documentés pour les unités et les membres concernés. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le personnel sera chargé de supprimer régulièrement les documents du dossier partagé des opérations consécutives aux audiences. ▪ Les membres seront responsables de supprimer régulièrement les documents éphémères de leur tablette et d’éliminer en toute sécurité toute copie papier. ▪ Il faudra rappeler au personnel et aux membres qu’ils sont responsables de supprimer régulièrement les courriels échangés entre eux au cours du processus d’audience. |
| Date cible | 31 janvier 2019 |
| Risque résiduel | Moyen |

| | |
|----------------|--|
| <u>Secteur</u> | Conservation et élimination |
| Problème | Les renseignements personnels des demandeurs/appelants seront stockés sur les tablettes des membres pendant qu’ils travaillent sur les dossiers des clients. Les membres recevront l’instruction de supprimer ces documents. Les membres sont susceptibles de conserver les renseignements personnels plus longtemps que nécessaire. |

| | |
|------------------------|---|
| Recommandation | Étant donné qu'il incombera aux membres de supprimer les documents éphémères de leur tablette, un processus de contrôle devrait être élaboré et mis en œuvre pour s'assurer que les documents sont effectivement supprimés. |
| Date cible | 31 janvier 2019 |
| Risque résiduel | Moyen |

| | |
|------------------------|---|
| Secteur | Exactitude |
| Problème | Une fois les documents téléversés sur l'AEC, les membres peuvent les utiliser pour se préparer à l'audience. Ils peuvent les télécharger sur leur tablette et ne consulter que la version téléchargée. Si un document est ensuite mis à jour (sans que les membres en soient informés), les membres peuvent travailler à partir d'une version obsolète. |
| Recommandation | Des procédures devront être élaborées et documentées pour veiller à ce que les membres et le personnel concerné soient informés des modifications apportées aux documents qui auront déjà été enregistrés dans l'AEC, afin de garantir que les membres et le personnel travaillent à partir des versions les plus exactes, les plus récentes et les plus complètes. |
| Date cible | 31 janvier 2019 |
| Risque résiduel | Faible |

| | |
|------------------------|--|
| Secteur | Technique |
| Problème | Avec le passage à Outlook comme système de courriel du gouvernement du Canada, il y a un risque accru, avec l'accès aux adresses courriel de tous les employés du gouvernement par le biais de la liste d'adresses globales, qu'un courriel soit envoyé au mauvais destinataire. |
| Recommandation | Les ressources Outlook sont utilisées pour toutes les communications bilatérales. |
| Date cible | 31 janvier 2019 |
| Risque résiduel | Faible |

| | |
|------------------------|---|
| Secteur | Physique |
| Problème | Les membres n'utilisent pas les mallettes verrouillées fournies par le gouvernement lors de leurs déplacements. |
| Recommandation | Le Tribunal devrait s'assurer que les membres n'utilisent que les mallettes et les serrures approuvées par le gouvernement lors de leurs déplacements. Il convient également de rappeler aux membres leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels en leur possession. |
| Date cible | 31 janvier 2019 |
| Risque résiduel | Faible |

| | |
|-----------------|--|
| Secteur | Administratif |
| Problème | Dans le processus actuel, la documentation papier utilisée lors d'une audience est contenue dans une pochette en carton coloré très visible. Une fois que le |

| | |
|------------------------|--|
| | <p>processus d'audience sans papier sera entièrement mise en œuvre, les pochettes seront progressivement retirées.</p> <p>Dans certains cas, des éléments de preuve sur papier seront présentés. Si les pochettes ne sont plus utilisées, il y aura un risque accru d'égarer des documents, ce qui pourrait entraîner des atteintes à la vie privée.</p> |
| Recommandation | Conserver la pochette en carton coloré très visible, afin de s'assurer que les renseignements personnels sont comptabilisés et téléversés à l'endroit approprié. |
| Date cible | 31 janvier 2019 |
| Risque résiduel | Moyen |

Section VII – Liste des documents complémentaires

Les documents ci-dessous se rapportent à l'EFVP de base.

- Formulaire d'autorisation de divulguer des renseignements personnels
- Formulaire de consentement et de renonciation pour les audiences par téléconférence ou les audiences in absentia
- [Traitement des rapports d'analyse de cas](#) – Note de service du président intérimaire – 13 août 2015
- Procédures en cas d'atteinte à la vie privée
- Prévention des atteintes à la vie privée – Conseils concernant les courriels – Mai 2018
- Aide-mémoire sur les atteintes à la vie privée

Section VIII – Approbation officielle

La présente EFVP a été officiellement approuvée conformément au processus d'approbation du Tribunal. Une copie de la feuille d'approbation officielle se trouve à la page suivante.



General Sign Off Sheet Fiche de signature générale

Lead Person – Personne principale
Jackie Rupert Saucier – Senior ATIP Officer

Subject – Sujet
Privacy Impact Assessment on the Paperless Hearing Initiative

Prepared for – Préparé pour
Karen Rowell- ATIP Coordinator

Reviewed / Approved by:

— Deputy Coordinator, ATIP – Coordonnatrice adjointe de l'AIPRP

H. DeWitt/Kenny

Date: Sept. 19/18

— Chief, VRAB IT – Chef, TI TACRA

Kathy Stewart

Date: Sept 20/18

— ATIP Coordinator – Coordonnatrice de l'AIPRP

Karen Rowell

Date: NOV. 30/2018

Return to – Retourner à: Jackie Rupert Saucier

Annexe A : Définitions

| | |
|---|--|
| Rapport d'analyse de cas – RAC | Un document préparé par un agent d'examen des cas dans le but d'aider les membres à préparer leurs décisions concernant les cas qu'ils entendent au palier de révision ou d'appel. |
| Réseau de prestation des services aux clients – RPSC | Principale base de données d'ACC utilisée pour stocker et traiter les renseignements sur les clients. |
| Éléments de preuve électroniques | Documents soumis par le Bureau de services juridiques des pensions par courriel à l'appui d'une demande. |
| Membre | Décideur indépendant du tribunal administratif pour les deux niveaux de recours du Tribunal (révision et appel), ainsi que pour les appels relatifs aux allocations aux anciens combattants et les demandes d'allocation de commisération (nommé au poste par le gouverneur en conseil). |
| Notes des membres | Notes prises lors d'une audience par les membres et utilisées pour les aider à rédiger leur décision. Les notes des membres constituent un aide-mémoire et sont privées. Elles ne constituent pas des documents officiels et sont détruites. |
| Fichier de renseignements personnels – FRP | Description de renseignements personnels relevant d'une institution fédérale qui sont organisés et qui peuvent être récupérés par le nom d'une personne ou par un numéro, un symbole ou d'autres éléments qui identifient cette personne. Les renseignements personnels décrits dans un FRP ont été utilisés, sont utilisés ou sont disponibles à des fins administratives. Le FRP décrit comment les renseignements personnels sont recueillis, utilisés, communiqués, conservés ou éliminés dans le cadre de l'administration d'un programme ou d'une activité d'une institution fédérale. |
| Analystes de la gestion de la qualité – AGQ | Dans le cadre de cette EFVP, le rôle des AGQ est de fournir aux membres du Tribunal un soutien et une rétroaction aux fins d'analyse en examinant et en analysant les décisions, peu importe le palier d'appel. |
| Motifs d'attribution | À la suite d'une recommandation du Comité permanent des anciens combattants, les données sont extraites dans le RPSC afin d'aider ACC à mieux comprendre les raisons invoquées par le Tribunal pour annuler une décision ministérielle. |
| Base de données des rapports – BDR | Nom de la collection de données organisée d'ACC provenant de divers systèmes comme le RPSC et l'AEC, qui est utilisée pour gérer la charge de travail, les calendriers et les cas. |
| Liste des séances | Liste des audiences programmées par lieu, date et heure. La liste contient le nom, la date de naissance, l'adresse, le numéro de téléphone, l'état de santé, le type d'audience, la législation, le service, le numéro de dossier, le numéro de décision et le nom du représentant. |
| Énoncé de cas – EDC | Une compilation d'informations recueillies dans les dossiers d'Anciens Combattants Canada, les documents médicaux relatifs au service (DMRS) du ministère de la Défense nationale ou les audiences précédentes. Cela comprend des copies des éléments de preuve et des décisions relatives au cas. |

| | |
|--|---|
| Application relative à l'établissement du calendrier du TACRA – AECT | Application Web qui facilite le processus d'établissement du calendrier des audiences et permet de suivre toutes les étapes du processus de recours. L'AECT a des liens avec le RPSC d'ACC, mais il s'agit d'un système distinct contrôlé et géré par le TACRA. |
| Windows Speech Notes | Application utilisée pour dicter du texte. |

Annexe B : Acronymes

| | |
|--------------|---|
| AIPRP | Accès à l'information et protection des renseignements personnels |
| Tribunal, le | Tribunal des anciens combattants (révision et appel) |
| RAC | Rapport d'analyse de cas |
| RPSC | Réseau de prestation des services aux clients |
| AC | Administration centrale |
| EFVP | Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée |
| FRP | Fichier de renseignements personnels |
| AOCA | Agent aux opérations consécutives aux audiences |
| AOPA | Agent aux opérations préalables aux audiences |
| BDR | Base de données des rapports |
| EDC | Énoncé de cas |
| SCT | Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada |
| ACC | Anciens Combattants Canada |
| RPV | Réseau privé virtuel |
| TACRA | Tribunal des anciens combattants (révision et appel) |
| AECT | Application de programmation du TACRA |

Annexe C : Participants

| Participant | Titre |
|-----------------------|---|
| Kathy Stewart | Chef, Technologie de l'information du TACRA |
| Nancy McLure | Analyste du soutien opérationnel |
| François Comeault | Conseiller juridique |
| Karen Rowell | Coordinatrice de l'AIPRP |
| Jackie Rupert Saucier | Agente principale de l'AIPRP |
| Danielle Ross | Agente principale par intérim de l'AIPRP |
| Rayné Plettell-Kenny | Coordinatrice adjointe de l'AIPRP |

Annexe D : Catégorisation

| Catégories des risques cernés | Niveau de risque combiné | Niveau de risque |
|---|---------------------------------|-------------------------|
| Nombre de facteurs de risque cernés comme étant de niveau 1 | 0 | Faible |
| Nombre de facteurs de risque cernés comme étant de niveau 2 | 4 | Faible à modéré |
| Nombre de facteurs de risque cernés comme étant de niveau 3 | 4 | Modéré |
| Nombre de facteurs de risque cernés comme étant de niveau 4 | 0 | Élevé |
| Niveau de risque global de l'initiative | | Faible à modéré |