

Office of the Access
to Information and
Privacy Commissioner

New Brunswick



Commissariat à l'accès
à l'information et à la
protection de la vie privée

Nouveau-Brunswick

RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée

Affaire de notification d'une atteinte 2013-1368-AP-702 et
Affaire concernant des préoccupations liées à la protection de la vie
privée 2013-1370-AP-704

Le 19 août 2013

*Dossier concernant une violation de la vie privée dans le système d'éducation (le partage des résultats de
test des élèves)*

INTRODUCTION ET CONTEXTE

1. Le présent rapport des conclusions de l'enquête de la Commissaire est établi en vertu du paragraphe 60(1) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, L.N.-B., chap. R-10.6 (« la Loi »).
2. Le 9 mai 2013, le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance (« le Ministère ») a signalé à la Commissaire une atteinte à la vie privée, lui demandant de poursuivre une enquête.
3. La famille de l'élève concerné par l'atteinte a par la suite communiqué à notre Commissariat, le 13 mai 2013, certaines préoccupations relativement à la protection de sa vie privée, mettant en cause le ministre, le Cabinet du ministre et le Ministère. Elle a indiqué que les renseignements personnels de l'élève avaient été communiqués par le Ministère au Cabinet du ministre sans qu'elle ait donné son consentement et qu'ils avaient été lus à voix haute à des destinataires inconnus, dont un autre élève qui en aurait informé le principal intéressé. La famille a aussi exprimé d'autres préoccupations quant à l'étendue des renseignements personnels communiqués au sujet de l'élève, aux motifs justifiant cette communication et à l'identité des personnes à qui les renseignements avaient été communiqués.
4. La présente affaire découle du traitement des renseignements personnels d'un élève en rapport avec une exigence d'obtention du diplôme propre au secteur anglophone du système scolaire public néo-brunswickois, à savoir un test connu sous le nom d'évaluation des compétences linguistiques en anglais (« l'évaluation »). Les exigences pour l'obtention d'un diplôme du secteur anglophone diffèrent de celles du secteur francophone; les élèves doivent obligatoirement réussir l'évaluation. Celle-ci est habituellement passée en 9^e année; les élèves qui ne réussissent pas à ce moment-là peuvent la reprendre en 11^e année, puis en 12^e année au besoin.
5. La famille s'est installée au Nouveau-Brunswick après avoir vécu un certain temps à l'extérieur du Canada, et l'élève a commencé sa 12^e année en septembre 2012. Comme il arrivait d'un pays anglophone où il avait fréquenté le système scolaire public, ses parents ne voyaient pas la nécessité de lui faire passer l'évaluation. Ils estimaient que son dossier scolaire témoignait d'une grande maîtrise de l'anglais et ne voulaient pas qu'il ait à subir le stress supplémentaire que représentait cette évaluation au cours de sa dernière année d'études si ce n'était pas absolument nécessaire.
6. La famille prenait la question très à cœur et s'est donc tournée vers plusieurs sources afin d'obtenir de l'aide, ce qui l'a menée, à plusieurs reprises, à discuter de sa situation

avec l'école, des employés du Ministère, le ministre, des membres de l'opposition officielle et les médias. Au moment des faits, les détails de l'affaire ont d'ailleurs été largement relayés par les médias.

7. Les élèves passent normalement l'évaluation lors de la période d'examen de janvier, mais, pour plusieurs raisons, abordées plus en détail ci-après, l'élève dont il est question ici ne l'a passée qu'en avril 2013.
8. Le Ministère a suivi sa pratique établie pour la notation de l'évaluation de l'élève et rapporté ses résultats en utilisant, à cette fin, les canaux appropriés.
9. Plusieurs atteintes à la vie privée sont survenues lorsque des renseignements concernant l'évaluation de l'élève ont été obtenus et communiqués en dehors de la pratique établie, à des personnes qui n'étaient pas autorisées à connaître cette information. Le 1^{er} mai 2013, un membre du personnel du Ministère a constaté les résultats obtenus par l'élève à l'évaluation et a envoyé à un haut fonctionnaire, lui aussi à l'emploi du Ministère, un courriel contenant le nom de l'élève, le fait qu'il avait réussi l'évaluation et ses résultats. Il s'avère extrêmement inhabituel que les résultats individuels d'un élève à l'évaluation soient communiqués aux cadres supérieurs.
10. Un haut fonctionnaire du Ministère a par ailleurs transmis ce courriel au chef de cabinet du ministre, qui l'a lu à voix haute à la maison et a été entendu par un membre de la famille qui se trouvait alors dans une autre pièce. Le proche en question connaissait l'élève, puisqu'ils étaient amis à l'école, et lui a envoyé un message texte pour le féliciter d'avoir réussi l'évaluation. L'élève lui-même et sa famille n'avaient cependant pas encore été informés des résultats selon le protocole établi avec l'école.
11. Le présent rapport traitera des circonstances qui ont mené à ces événements, y compris de la manière dont l'évaluation est normalement administrée par le Ministère, de ce qui a causé les atteintes à la vie privée et des raisons pour lesquelles elles sont survenues dans le cas présent. Il fournira aussi des recommandations qui viendront clore nos travaux dans le cadre de cette affaire.

ENQUÊTE MENÉE PAR LA COMMISSAIRE

12. Le Commissariat agit à titre d'organisme de surveillance indépendant à l'égard des organismes publics relativement à leurs obligations aux termes de la *Loi*, notamment en ce qui a trait à la protection de la vie privée. À ce titre, il peut recevoir les notifications d'atteintes à la vie privée de la part des organismes publics, ainsi que les préoccupations

de membres du public en matière de protection de la vie privée en ce qui concerne le traitement de leurs renseignements personnels par ces mêmes organismes.

13. Le rôle de la Commissaire dans toutes les affaires touchant la protection de la vie privée consiste à mener une enquête indépendante et impartiale afin de déterminer si l'organisme public impliqué a correctement traité les renseignements personnels, conformément à ses obligations et aux règles énoncées à la partie 3 de la *Loi*.
14. Dans le cas présent, le Commissariat a enquêté simultanément sur l'atteinte auto-déclarée et les préoccupations de la famille quant à la protection de la vie privée, ce qui a permis de rassembler du même coup tous les faits et renseignements pertinents à ces deux sujets. Notre objectif premier, comme c'est le cas dans toutes les enquêtes concernant la protection de la vie privée, était de recueillir tous les faits et détails pertinents afin de comprendre le contexte dans lequel la situation était survenue et de déterminer ce qui s'était passé et quels événements avaient mené à l'atteinte et constitué l'atteinte elle-même, quelles en étaient les causes et quelles mesures avaient été prises par les personnes impliquées une fois qu'elles avaient eu connaissance de cette atteinte.
15. Nous avons interviewé plusieurs fonctionnaires du Ministère, ainsi que le chef de cabinet du ministre, le ministre lui-même et des membres des familles des personnes concernées par l'affaire. Précisons que, tout au long de notre enquête, le public suivait le dossier avec intérêt, puisque les faits, questions en suspens et derniers développements étaient constamment rapportés dans les médias et abordés dans les délibérations publiques de l'Assemblée législative. Malgré cette pression publique et les sensibilités exacerbées par les circonstances entourant l'enquête, les participants se sont tous montrés très coopératifs et nous avons été ravis du niveau d'ouverture et de franchise manifesté par les personnes impliquées dans cette enquête.
16. Nous avons aussi étudié attentivement la *Loi sur l'éducation*, les politiques et procédures ministérielles applicables et les documents fournis relativement aux exigences particulières pour l'obtention du diplôme dans le système scolaire public néo-brunswickois, y compris l'évaluation elle-même. Nous avons également examiné d'autres documents fournis par les personnes interviewées dans le cadre de notre enquête.
17. Les enquêtes de la Commissaire sont confidentielles. Nous avons demandé à toutes les personnes que nous interviewions de garder cela à l'esprit, en dépit de l'intérêt soutenu du public et des médias pour l'affaire tout au long de notre enquête. Maintenant que l'enquête est achevée, nous pouvons communiquer publiquement nos conclusions.

18. Il faut comprendre que l'enquête de la Commissaire vise à établir ce qui s'est réellement passé, à tirer des conclusions à partir des faits et à cerner toute erreur commise dans le traitement de renseignements personnels en vue de la corriger pour qu'elle ne soit pas répétée dans le futur. Nous cherchons davantage, en somme, à amener les organismes publics à se conformer à la loi qu'à jeter le blâme.

Faits établis

19. Ce cas est en grande partie centré sur les préoccupations de la famille relativement à l'obligation, pour l'élève, de passer l'évaluation afin d'obtenir son diplôme. Il est essentiel, aux fins du présent rapport, que nous expliquions de manière suffisamment détaillée l'administration de l'évaluation par le Ministère et la manière dont elle a été appliquée à l'élève dans le cas présent, puisqu'il s'agit du contexte dans lequel l'atteinte est survenue.

Évaluation des compétences linguistiques en anglais

20. Les exigences auxquelles doivent satisfaire les élèves fréquentant le système scolaire public néo-brunswickois pour obtenir leur diplôme sont fixées par le ministre au moyen d'une politique établie aux termes de la *Loi sur l'éducation*.
21. La politique 316, « Exigences relatives à l'obtention du diplôme » s'applique à tous les élèves du système scolaire public néo-brunswickois, mais les exigences des secteurs anglophone et francophone diffèrent. Celles que doivent remplir les élèves du secteur anglophone sont établies à l'annexe A, intitulée « Graduation Requirements for a High School Diploma » (exigences pour l'obtention du diplôme de fin d'études secondaires) :

[traduction]

Dans le système à 20 crédits, les élèves doivent :

...

- démontrer leurs compétences en lecture et en écriture en réussissant, en 9^e année, les volets correspondants de l'évaluation des compétences linguistiques en anglais. Les élèves qui ont échoué au volet lecture ou écriture peuvent reprendre l'évaluation en 10^e, 11^e et 12^e année; une potentielle

¹ Cette politique est accessible en ligne sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : <http://www.gnb.ca/0000/pol/f/316F.pdf>.

réévaluation pour l'obtention du diplôme, en juin de la 12^e année, constitue l'ultime occasion d'atteindre le niveau de compétences exigé...

Dans le système à 16 crédits, les élèves doivent :

...

- démontrer leurs compétences en lecture et en écriture en réussissant l'évaluation des compétences linguistiques en anglais ou la réévaluation en 10^e, 11^e ou 12^e année...

Les exigences d'obtention d'un diplôme pour un élève identifié comme « élève exceptionnel » (selon la *Loi sur l'éducation*) peuvent varier selon les renseignements contenus dans son plan d'adaptation scolaire. Les accommodations (ACC), les modifications (MOD) ou les individualisations (IND) doivent être indiquées dans le relevé de notes de l'élève.

22. Afin d'obtenir leur diplôme dans le secteur anglophone du système scolaire public néo-brunswickois, les élèves doivent donc démontrer leur maîtrise de la langue anglaise en réussissant les deux volets de l'évaluation, soit les volets lecture et écriture.
23. Les paramètres généraux de l'évaluation sont énoncés dans un document de politique intitulé « 2012-2013 Test Specifications: English Language Proficiency Assessment/English Language Proficiency Reassessment » (spécifications d'examen 2012-2013 : évaluation/réévaluation des compétences linguistiques en anglais) :

Vue d'ensemble

L'évaluation/la réévaluation des compétences linguistiques en anglais est une évaluation des capacités de lecture et d'écriture de l'élève fondée sur les *Atlantic Canada English Language Arts Curriculum Outcomes (grade 8)* (résultats du programme d'anglais langue première du Canada atlantique, 8^e année) et les *Provincial Achievement Standards in Reading and Writing (grade 8)* (normes provinciales en matière de rendement en lecture et en écriture, 8^e année) du Nouveau-Brunswick, ce qui cadre avec la définition de littératie fonctionnelle de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Les données obtenues à partir de l'évaluation/de la réévaluation fournissent des renseignements sur le rendement individuel des élèves et offrent un aperçu des tendances en ce qui concerne le rendement des écoles, des districts et de la province en matière de littératie.

² Ce document est accessible sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : <http://www.gnb.ca/0000/publications/eval/ELPA-R-Test-Specifications-2012-2013.pdf> [en anglais seulement].

Évaluation des compétences linguistiques en anglais

L'évaluation des compétences linguistiques en anglais se compose d'un volet lecture et d'un volet écriture. Elle est passée par tous les élèves en 9^e année et constitue une exigence pour l'obtention du diplôme, à moins qu'une exemption ne soit demandée. Les deux volets sont notés séparément; pour que l'exigence soit reconnue comme satisfaite, les élèves doivent obtenir la note minimale « Appropriate Achievement » (AA), soit « rendement suffisant », à chacun des deux. L'évaluation est administrée au cours de la période d'examen de janvier.

Réévaluation des compétences linguistiques en anglais

La réévaluation des compétences linguistiques en anglais, identique à l'évaluation du même nom, est passée en 11^e et 12^e année par les élèves ayant précédemment obtenu un rendement insuffisant (« Below Appropriate Achievement », ou BAA) à au moins un des deux volets de l'évaluation initiale ou d'une réévaluation, à moins qu'une exemption ne soit demandée. Les élèves ne reprennent que les volets pour lesquels ils n'ont pas obtenu une note de AA. La réévaluation des compétences linguistiques en anglais est administrée lors de la période d'examen de janvier.

Les cas d'élèves dont les compétences en lecture et en écriture auraient déjà été reconnues dans le cadre d'une évaluation provinciale ailleurs au Canada seront étudiés. Les documents pertinents doivent être transmis à la Direction de la mesure et de l'évaluation aux fins d'approbation. Les attestations de littératie délivrées à l'extérieur du Canada ne seront pas prises en compte.

24. Comme il a déjà été mentionné, l'évaluation est habituellement passée pour la première fois par les élèves en 9^e année, lors de la période d'examen de janvier. Des fonctionnaires du Ministère ont indiqué que la 10^e année constituait une année d'intervention pour les élèves n'ayant pas réussi l'un ou l'autre des volets de l'évaluation et ayant la possibilité de la reprendre en 11^e et 12^e année au besoin. Encore une fois, cela se déroule habituellement lors de la période d'examen de janvier. Des fonctionnaires ont expliqué que la politique était ainsi structurée pour que les élèves aient amplement le temps de se préparer à cette exigence et d'y satisfaire.
25. Selon les renseignements qui nous ont été fournis, les documents de politique ne traitent pas spécifiquement du processus d'évaluation des élèves ayant intégré le système scolaire public néo-brunswickois après la 9^e année.
26. Cette exigence d'obtention du diplôme s'applique à tous les élèves inscrits dans le secteur anglophone, à moins que l'élève soit admissible à une exemption ou à une

dispense, qui ne sont accordées par le ministère de l'Éducation que dans certaines circonstances.

Exemption de l'évaluation

27. Les documents de politique montrent que certains élèves peuvent se voir exemptés de l'évaluation, c'est-à-dire ne pas avoir à la passer, que ce soit à titre temporaire ou permanent.
28. Pour être admissible à une exemption, comme on le mentionne dans les notes accompagnant l'annexe A précédemment citée, un élève doit suivre un plan d'adaptation scolaire :

Si un élève suit un plan d'adaptation scolaire modifié ou individualisé en anglais langue première, l'école peut demander à ce qu'il ne soit pas tenu de démontrer ses compétences en lecture et en écriture.

Dans le cas d'élèves dont le plan d'adaptation ne prévoit que des accommodations, l'école doit indiquer les accommodations requises pour les volets lecture ou écriture; ces élèves auront quand même à passer l'évaluation.

29. Seuls certains des élèves qui suivent un plan d'adaptation scolaire pourront donc être exemptés définitivement de l'évaluation. Il n'existe aucune autre circonstance pour laquelle le Ministère pourrait autoriser une exemption permanente.

Dispense de l'évaluation

30. L'objectif d'une dispense de l'évaluation est assez différent de celui d'une exemption. S'il est vrai qu'une exemption reflète la mesure dans laquelle il serait approprié pour un élève de passer l'évaluation, l'octroi d'une dispense signifie, pour sa part, que cet élève a déjà obtenu une attestation des compétences en lecture et en écriture similaire délivrée par une autre province ou un autre territoire canadien.
31. Pour être admissible à une dispense, c'est-à-dire pour que le Ministère le dispense d'avoir à passer l'évaluation pour obtenir son diplôme, un élève doit fournir des documents montrant qu'il a obtenu une attestation de littératie équivalente ailleurs au Canada. Les conditions selon lesquelles une dispense peut être accordée sont énumérées dans le document de politique « English Language Proficiency Assessment/

Reassessment: Final Policy Document » (évaluation/réévaluation des compétences linguistiques en anglais : document de politique définitif) :

DISPENSE DE L'ÉVALUATION/DE LA RÉÉVALUATION DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN ANGLAIS

Si l'élève a en sa possession des documents délivrés par une autre province attestant de la réussite d'une évaluation des compétences en lecture et en écriture de niveau secondaire, ceux-ci seront acceptés.

Cette politique s'applique uniquement aux autres provinces canadiennes. Les documents produits à l'extérieur du Canada ne seront pas acceptés, et l'élève devra passer l'évaluation ou la réévaluation des compétences linguistiques en anglais.

32. Le Ministère nous a informés qu'il avait étudié des évaluations des compétences en lecture et en écriture similaires utilisées dans d'autres provinces et territoires du Canada et en avait jugé certaines suffisamment comparables aux normes de littératie établies par l'évaluation du Nouveau-Brunswick.
33. Le Ministère a indiqué qu'il avait pris la décision de n'accepter que des attestations comparables délivrées au Canada, puisque l'examen comparatif constituait un processus détaillé et complexe qui exigerait une étude approfondie des différents programmes et différentes méthodes d'évaluation en usage dans d'autres régions. Au titre de sa politique, il ne tiendra donc pas compte des attestations de littératie obtenues à l'extérieur du Canada, ce qui veut dire que les élèves qui intègrent le système scolaire public après avoir fréquenté un établissement scolaire étranger devront réussir l'évaluation pour pouvoir recevoir un diplôme, à moins d'être admissibles à une exemption selon les paramètres précédemment décrits.

Administration de l'évaluation et communication des résultats

34. Le Ministère a établi des pratiques normalisées pour l'administration de l'évaluation, y compris sa distribution et les conditions dans lesquelles les élèves la passeront, le processus de notation et la compilation des résultats obtenus par les élèves, de même que leur communication.
35. La première étape du processus consiste, pour le Ministère, à distribuer le matériel d'examen aux écoles dont des élèves doivent passer ou repasser l'évaluation.

³ Ce document est accessible en ligne sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : <http://www.gnb.ca/0000/publications/eval/ELPA-RPolicyDocument.pdf> [en anglais seulement].

36. Les cahiers d'évaluation distribués aux élèves au cours du processus d'examen sont étiquetés individuellement. Sur les étiquettes figurent le nom de l'élève, son niveau scolaire, le nom de son école et le numéro d'identification qui lui a été attribué, ainsi qu'un code à barres correspondant qui permet au Ministère d'assurer un suivi de l'évaluation d'un élève sans avoir à utiliser plus de renseignements personnels que nécessaire.
37. Les responsables de l'école assurent, sur place, l'administration de l'évaluation pour leurs élèves respectifs. Chaque école recueille ensuite toutes les évaluations remplies et les envoie directement au Ministère.
38. Le Ministère conserve les évaluations remplies en lieu sûr et recourt à des services confidentiels pour les noter individuellement, en un lieu sécurisé désigné. Après avoir été notées, les évaluations sont retournées au Ministère.
39. Une fois qu'il reçoit les notes pour les volets lecture et écriture de l'évaluation, le Ministère ajoute cette information dans sa base de données statistique interne, et ce, pour chaque élève de 9^e année ayant passé l'évaluation et chaque élève de 11^e et 12^e année ayant dû la reprendre. S'il relève toute incohérence ou constate que certaines parties de l'évaluation sont incomplètes, il peut effectuer un suivi de ces problèmes au moyen de l'identifiant attribué.
40. Les résultats de l'évaluation sont communiqués comme suit :
 - Le Ministère envoie les résultats individuels au directeur général et au directeur de l'éducation de chaque district.
 - Le Ministère envoie les résultats individuels, classés par niveau scolaire et par enseignant, à chaque directeur d'école.
 - Le directeur d'école communique les résultats individuels aux enseignants de chaque élève, et remet à l'élève et à ses parents ou tuteurs un rapport indiquant les résultats obtenus à l'évaluation.
 - L'élève et son ou ses parents ou tuteurs recevront un rapport personnalisé et confidentiel faisant état des résultats obtenus. Une étiquette sera également apposée sur le dossier scolaire cumulatif de l'élève, indiquant la réussite ou l'échec de l'évaluation des compétences linguistiques en anglais.

41. Le Ministère utilise aussi les données relatives aux notes compilées, cherchant à cerner et à suivre les tendances générales et les taux de réussite globaux, mais n'utilise pas, autrement, les résultats individuels, et n'en assure aucun suivi.

Dans le cas présent

42. Dans le cas présent, la famille de l'élève est arrivée au Nouveau-Brunswick après avoir vécu un certain temps à l'extérieur du Canada. L'élève a été inscrit en 12^e année pour l'année scolaire 2012-2013. Au début de celle-ci, il a été informé que l'évaluation constituait une exigence pour l'obtention du diplôme et qu'il devrait la réussir pour pouvoir terminer son secondaire en juin 2013.
43. La famille entretenait certaines préoccupations à l'égard de cette exigence d'évaluation et ne voyait pas en quoi elle était nécessaire, étant donné les résultats scolaires antérieurs de l'élève dans le système scolaire public d'un autre pays anglophone.
44. En septembre 2012, la famille a communiqué avec le Ministère afin de le questionner au sujet de l'exigence d'évaluation, cherchant à déterminer s'il ne serait pas possible, dans les circonstances, de faire une exception.
45. Le personnel du Ministère a alors informé la famille que la réussite de l'évaluation constituait, dans le système scolaire public néo-brunswickois, une exigence d'obtention du diplôme à laquelle devaient satisfaire tous les élèves du secteur anglophone, comme le stipulait une politique ministérielle (Politique 316 – Exigences relatives à l'obtention du diplôme).
46. La famille a demandé si l'élève ne pourrait pas se voir accorder une dispense, ce qui, à ce qu'on lui avait dit, pouvait représenter une possibilité. Le personnel du Ministère a expliqué que le processus de dispense était uniquement offert aux élèves arrivant d'une autre province/d'un autre territoire canadien qui pouvaient prouver avoir obtenu une attestation de littératie similaire. La politique était fondée sur les travaux antérieurs du Ministère, qui avait examiné et approuvé les évaluations des compétences en lecture et en écriture de la langue anglaise d'autres provinces et territoires du Canada, jugées comparables aux normes établies par l'évaluation néo-brunswickoise.
47. Comme la famille était arrivée de l'étranger, il n'était pas possible pour l'élève d'obtenir une dispense; il devrait donc passer l'évaluation au cours de la période d'examen de janvier.

48. La famille a compris que les critères étaient établis par la politique ministérielle, mais a signifié au personnel du Ministère son intention de ne pas en rester là, puisqu'elle n'était pas d'accord avec cette politique.
49. Peu de temps après, la famille a discuté de ses préoccupations avec un membre de l'opposition officielle à l'Assemblée législative (le « MAL »), qui a suggéré qu'elle les transmette au ministre, afin de déterminer si celui-ci pourrait lui être d'une aide quelconque.
50. La famille a consenti à ce que le MAL communique en son nom avec le ministre au sujet des préoccupations susmentionnées. En octobre 2012, le ministre a accepté de la rencontrer au bureau de sa circonscription – celle d'Oromocto – pour en discuter. La rencontre a été organisée par son adjoint de circonscription, mais le ministre s'est entretenu seul avec la famille.
51. Le ministre a reconnu qu'il agissait à la fois en sa qualité de ministre de l'Éducation et de membre de l'Assemblée législative.
52. Au cours de la rencontre, la famille a expliqué ses préoccupations et fourni au ministre des copies des résultats d'évaluation en anglais obtenus par l'élève dans leur ancien pays de résidence. Elle croyait que ces résultats montreraient que l'élève maîtrisait très bien la langue anglaise et ne devrait donc pas avoir à passer l'évaluation. Le ministre s'est montré compréhensif à l'égard des préoccupations de la famille et a voulu étudier la question de plus près; il a donc accepté les documents et entrepris de déterminer si la Politique accordait un pouvoir discrétionnaire quelconque qui eût permis de dispenser ou d'exempter l'élève de l'exigence d'évaluation.
53. Le ministre a par la suite effectué un suivi auprès du Ministère relativement à la Politique et aux exigences d'exemption et de dispense; ils ont convenu que celle-ci ne laissait aucune place à l'interprétation et que le ministre n'avait pas de pouvoir discrétionnaire d'intervenir ou de lever l'exigence au cas par cas. La famille en a été informée à la fin d'octobre 2012, et le ministre a indiqué que le personnel du Ministère lui avait garanti que des accommodations seraient mises en place pour l'élève, de sorte que l'évaluation n'interfère pas avec ses autres examens et qu'il n'ait pas à la passer avec les autres élèves de 9^e année. La famille aurait cru, comme nous l'apprend notre enquête, qu'il entendait par là que l'évaluation serait passée en dehors de la période d'examen de janvier.

54. À l'issue de ces conversations, il était convenu entre la famille, le Ministère et le ministre que l'élève devait passer l'évaluation, et que les accommodations demandées par la famille seraient mises en place.
55. Au début de janvier 2013, un des enseignants de l'élève lui a fait savoir que l'évaluation aurait lieu au cours de la période d'examen de janvier. Choquée par cette nouvelle, la famille a de nouveau écrit au ministre, exprimant sa frustration à l'égard du fait que l'élève doive passer l'évaluation, de surcroît pendant sa période d'examen. Elle estimait que cela allait à l'encontre des accommodations auxquelles le ministre et le Ministère avaient consenti.
56. Le ministre a alors mandaté son adjoint de circonscription d'effectuer un suivi de ce qui semblait être un malentendu relativement aux accommodations. L'adjoint a informé la famille que l'élève ne passerait pas l'évaluation avec les élèves de 9^e année, mais plutôt avec ceux de 11^e et 12^e année qui la reprenaient. Il a aussi indiqué que le directeur d'école serait heureux de discuter avec elle, à quelque moment que ce soit.
57. Insatisfaite de cette réponse, la famille a informé l'adjoint de circonscription du ministre de sa décision, à savoir que l'élève ne passerait pas l'évaluation.
58. L'adjoint de circonscription du ministre a fait suivre cette information aux cadres supérieurs du Ministère et a demandé que le personnel communique avec l'école pour régler la situation avec la famille.
59. En fin de compte, l'élève n'a pas passé l'évaluation à la date prévue lors de la période d'examen de janvier.
60. Pendant ce temps, la famille s'est entretenue de l'affaire avec un autre membre de l'opposition officielle, alors porte-parole pour le portefeuille de l'Éducation. À l'issue de ces discussions, elle a consenti à ce que ce dernier effectue, en son nom, un suivi auprès du ministre relativement au cas. Elle s'est ensuite tournée vers les médias pour exprimer publiquement ses préoccupations.
61. À partir de ce moment, le personnel du Ministère a commencé à s'inquiéter que, si la famille persistait à refuser que l'élève passe l'évaluation, ce dernier ne puisse obtenir son diplôme en juin.
62. Il a donc décidé de la joindre, peu de temps après la date à laquelle l'élève aurait dû passer l'évaluation, pour discuter de solutions possibles.

63. La famille s'est vu offrir par le Ministère deux options : l'élève aurait de nouveau la possibilité de passer l'évaluation en février, ou se verrait accorder une exemption fondée sur son refus. Cette exemption a été offerte car il était déjà arrivé qu'une exemption soit accordée sur cette même base, plutôt qu'en vertu des critères d'exemption exposés dans les documents de politique qui, comme il a déjà été expliqué, ne concernaient que les élèves suivant un plan d'adaptation scolaire. La famille a opté pour l'exemption.
64. Le Ministère a le pouvoir d'autoriser des exemptions conformément aux critères énoncés dans les documents de politique, et le ministre ne serait pas impliqué dans le processus.
65. Or, avant que le Ministère n'ait pu préparer les documents nécessaires à l'exemption pour les faire parvenir à la famille, le ministre a été informé de ce nouveau rebondissement par suite de la demande d'un média concernant la situation de l'élève. Il a alors questionné le personnel du Ministère afin de savoir comment une exemption pourrait être offerte à la famille, alors que l'élève était clairement, selon sa compréhension de la Politique, inadmissible.
66. Donnant suite aux interrogations du ministre, le personnel du Ministère s'est de nouveau penché sur la question, sollicitant des avis afin d'établir si l'offre d'exemption fondée sur le refus de la famille était conforme à la politique établie. Il a cette fois été déterminé que, dans les circonstances, la Politique ne permettait pas d'exemption ni de dispense. Lorsque le personnel du Ministère a approfondi ses recherches, il a en fait découvert que l'exemption précédemment accordée en raison du refus d'une famille l'avait été dans des circonstances différentes, et que l'évaluation ne constituait pas, dans le cas en question, une exigence pour l'obtention du diplôme.
67. En mars 2013, le personnel du Ministère a par conséquent communiqué avec la famille afin de lui expliquer la situation et déterminer quelles seraient les prochaines mesures à prendre pour faire en sorte que l'élève obtienne son diplôme en juin 2013.
68. À ce stade, la famille était quand même frustrée, mais a néanmoins compris que la Politique demeurerait en vigueur et que l'élève devrait en effet passer l'évaluation pour obtenir son diplôme.
69. Elle a encore une fois communiqué ses préoccupations au porte-parole de l'opposition officielle en matière d'éducation, ainsi qu'aux médias.
70. Pendant ce temps, le Ministère et l'école ont continué de travailler avec la famille pour s'assurer que des accommodations appropriées étaient en place, et l'élève a finalement passé l'évaluation en avril 2013.

71. Étant donné le caractère public de la situation, les cadres supérieurs du Ministère ont informé le ministre et son chef de cabinet (anciennement l'adjoint de circonscription du ministre, promu à ce poste en février 2013) qu'ils avaient travaillé avec l'école et la famille à mettre en place les accommodations appropriées pour que l'élève passe l'évaluation, que la famille était satisfaite de ce résultat et que l'évaluation aurait lieu la semaine suivante.
72. Le premier jour de la période fixée pour l'évaluation, l'école a informé un cadre supérieur du Ministère que l'élève s'était mis à l'œuvre. Le cadre en question en a avisé par courriel trois autres personnes : un autre cadre supérieur, le ministre et le chef de cabinet.
73. À la fin avril 2013, le matériel d'évaluation rempli par l'élève a été noté selon la pratique établie du Ministère, avec celui d'autres élèves de 11^e et 12^e année qui avaient repris l'évaluation.
74. Le membre du personnel a préparé les résultats pour les écoles conformément à la pratique établie.
75. Lors de la compilation des résultats des élèves aux fins de communication à leur école respective, cependant, un membre du personnel du Ministère autorisé à accéder à ces renseignements a spécifiquement noté que l'élève avait passé l'évaluation et, selon les résultats consignés, en avait réussi les deux volets. Cela s'est produit le 1^{er} mai 2013. Ce jour-là, ce même membre du personnel a envoyé un courriel aux cadres supérieurs du Ministère, les informant que la notation était achevée et que l'élève avait réussi les deux volets de l'évaluation. Dans ce courriel, le membre du personnel indiquait les notes qu'avait obtenues l'élève à chacun des volets. Un haut fonctionnaire du Ministère a transmis ce courriel au chef de cabinet du ministre.
76. Ce soir-là, le chef de cabinet du ministre a consulté ses courriels depuis la maison et lu à voix haute le courriel qui contenait les renseignements de l'élève. Il ne savait pas qu'un membre de sa famille se trouvait à proximité et avait entendu les renseignements en question. Ce proche connaissait l'élève, puisqu'ils étaient amis à l'école, et lui a immédiatement envoyé un message texte pour le féliciter.
77. L'élève a répondu, demandant comment cela était possible, étant donné que lui-même n'avait pas encore été informé des résultats. Son ami a répondu qu'il avait « entendu [le chef de cabinet] lire un courriel à ce sujet » et a demandé à l'élève de « garder ça pour lui ».

78. Plus tard ce soir-là, l'élève a parlé à sa famille de l'échange qu'il avait eu par message texte; c'est ainsi qu'ils ont su que les résultats de l'élève avaient été communiqués au Cabinet du ministre avant même que la famille ne les reçoive par le processus de communication habituel.
79. Le 6 mai 2013, la famille a discuté de la situation avec le MAL qui l'avait aidée au début de l'affaire et lui a fourni des copies des messages textes échangés par l'élève et le membre de la famille du chef de cabinet.
80. Le 7 mai 2013, lors de la période des questions (diffusée publiquement) à l'Assemblée législative, l'opposition officielle a questionné le ministre à propos de la divulgation des résultats d'évaluation par son Cabinet, mentionnant, ce faisant, le nom de l'élève. Il ne semble pas que le ministre ait alors été au courant de la situation, et son chef de cabinet n'avait pas eu vent du message texte envoyé par un membre de sa famille à l'élève en question.
81. Lors de la période des questions du 8 mai 2013, l'opposition officielle a lu les messages textes échangés par le membre de la famille du chef de cabinet et l'élève, ce qui a permis au ministre de comprendre ce qui s'était passé. Le même jour, le chef de cabinet a été mis au courant des événements impliquant le membre de sa famille, c'est-à-dire du fait que celui-ci l'avait entendu lire le courriel et avait envoyé un message texte à l'élève concerné. Il a alors immédiatement informé le ministre des événements survenus.
82. Le 9 mai 2013, le Ministère a informé le Commissariat de la situation et nous a demandé de faire enquête. Le même jour, le ministre a aussi reconnu à l'Assemblée législative, au cours de la période des questions, que des renseignements personnels avaient été divulgués au Ministère et au Cabinet du ministre et que la situation avait été signalée à la Commissaire. Au cours de la même semaine, la famille a communiqué avec les médias pour leur faire part des détails de la situation et indiquer qu'elle déposerait une plainte auprès de notre Commissariat, ce qu'elle a fait le 13 mai 2013.
83. Au cours des semaines qui ont suivi, des membres de l'opposition officielle ont demandé au ministre, pendant la période des questions, de fournir de plus amples détails au sujet de l'atteinte, et l'affaire a continué de faire couler beaucoup d'encre dans les médias. Le ministre a refusé de parler du cas ou de communiquer tout renseignement personnel en lien avec la famille et l'élève, afin d'éviter toute atteinte subséquente. Nous en reparlerons plus loin dans le présent rapport.

QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CAS PRÉSENT

84. Ayant établi tous les faits pertinents en lien avec cette affaire, nous avons été en mesure de répondre aux questions essentielles qu'elle soulève : que s'est-il passé, et pourquoi est-ce arrivé?

Que s'est-il passé dans le cas présent?

85. Pour répondre à cette première question, c'est-à-dire déterminer ce qu'il s'est passé dans le cas présent, nous devons d'abord décrire en quoi consistent les « renseignements personnels » au sens de la *Loi* et établir, en vertu de celle-ci, les règles régissant leur collecte, leur utilisation et leur communication, en toutes circonstances, par des organismes publics. Nous appliquons ensuite cette définition et ces règles aux faits, afin d'évaluer si les circonstances présentes constituaient une atteinte à la vie privée.
86. Si nous estimons qu'il y a bien eu atteinte à la vie privée, il est essentiel que nous n'en restions pas là, mais tentions de cerner ses causes profondes, c'est-à-dire les raisons pour lesquelles, à la base, cette atteinte est survenue. Ce n'est qu'alors que nous pouvons formuler des recommandations en vue d'éviter que ce genre d'atteinte se reproduise.

Définition de « renseignements personnels »

87. Pour comprendre ce que signifie l'expression « renseignements personnels », nous nous reportons à la définition qu'en donne la *Loi*, définition assez large, qui englobe les renseignements consignés permettant d'identifier une personne donnée. Les renseignements concernent une personne, et le contexte dans lequel ils sont trouvés permet à quiconque les connaît de les associer à elle. Autrement dit, il est possible d'identifier à qui ces renseignements se rapportent.
88. La définition donne des exemples précis de ce que l'on entend par « renseignements personnels », sans toutefois se limiter à ces seuls exemples. Au nombre de ces exemples figurent notamment le nom de la personne et ses coordonnées, son âge, son sexe, son état familial, son ascendance, ses croyances religieuses, ses appartenances, son groupe sanguin, sa situation financière, ses antécédents criminels, ses antécédents professionnels et les renseignements concernant les soins de santé qu'elle aurait reçus.

89. Aux fins du présent rapport, cependant, limitons-nous aux exemples applicables au cas qui nous intéresse :

(a) son nom;

[...]

i) son éducation ...

90. Les renseignements personnels au centre de cette affaire dont il est question ici comprenaient les renseignements de l'élève, puisqu'ils concernaient son éducation. Il s'agissait plus précisément du nom de l'élève en question, de celui de son école, de la question de savoir s'il passerait ou non l'évaluation (une exigence pour l'obtention du diplôme), du fait qu'il a fini par la passer et la réussir et des résultats d'évaluation qui lui ont été attribués.

91. Tous ces renseignements appartenaient à l'élève et permettaient de l'identifier; le cas présent s'inscrit donc pleinement dans le champ d'application de la *Loi*, puisqu'il concerne les renseignements personnels de l'élève et leur traitement par des organismes publics, en l'occurrence le Ministère et le Cabinet du ministre.

Règles protégeant les renseignements personnels

92. C'est à la partie 3 de la *Loi*, intitulée « Protection de la vie privée », que nous trouvons toutes les règles régissant le traitement des renseignements personnels – y compris leur collecte, leur utilisation et leur communication – par les organismes publics.

93. La règle principale, que nous désignons comme le *principe directeur*, restreint le traitement des renseignements personnels au minimum nécessaire :

Ne recueillir, n'utiliser ou ne communiquer que le nombre de renseignements personnels raisonnablement nécessaire à la réalisation des fins auxquelles ceux-ci ont été sollicités.

94. Ce concept, par sa description assez simple, n'est cependant pas toujours facile à appliquer.

95. Le principe directeur oblige les employés d'un organisme public à ne recueillir et n'utiliser que les renseignements personnels dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs fonctions. Pour obtenir une carte de bibliothèque, par exemple, une personne doit fournir une preuve d'identité comme un permis de conduire, que le personnel de la

⁴ Voir l'article 1.

⁵ Voir les paragraphes 37(2) et 43(2).

bibliothèque doit examiner afin de vérifier son identité et ses coordonnées; le personnel n'a cependant pas besoin – et ne doit pas recueillir – de renseignements personnels supplémentaires comme une attestation de revenu simplement pour produire cette carte. Cet exemple illustre le lien entre les renseignements personnels et la quantité nécessaire à l'exécution d'une tâche.

96. Lors de la collecte de renseignements personnels, l'organisme public doit informer la personne des raisons pour lesquelles ses renseignements personnels sont recueillis. Cette discussion permet à l'organisme public, de même qu'à la personne concernée, de connaître exactement la quantité de renseignements personnels nécessaire et de savoir comment ils seront utilisés et, élément tout aussi important, à qui ils pourraient être transmis (dans le cadre de leur collecte, de leur utilisation et de leur communication), ce qui cadre bien avec les limites régissant l'utilisation et la communication de renseignements personnels aux seules personnes qui en ont besoin pour l'exécution de leurs tâches, aux fins desquelles ces renseignements ont initialement été recueillis. On en parle souvent comme étant la règle du « besoin de connaître ».
97. Ces règles sont, essentiellement, celles que tous les organismes publics doivent respecter lors du traitement de renseignements personnels. Elles établissent aussi comment et à quel moment ces renseignements peuvent être communiqués en toute légalité, reconnaissant que les organismes publics doivent communiquer certains renseignements personnels aux fins d'administration de programmes et de prestation de services aux citoyens essentiels à une bonne gouvernance.
98. Ayant établi en quoi consistaient les renseignements personnels de l'élève au cœur du présent cas et les règles régissant leur traitement, nous en arrivons à la question suivante : le Ministère ou le Cabinet du ministre ont-ils commis une atteinte à la vie privée?

Y a-t-il eu, dans le cas présent, atteinte à la vie privée?

99. Les éléments que nous avons identifiés montrent qu'il y a eu, dans le cas présent, plusieurs atteintes à la vie privée impliquant les renseignements personnels de l'élève.
100. Nous avons constaté que le Ministère et le Cabinet du ministre avaient tous deux causé des atteintes à la vie privée, mais seulement au niveau de la communication des renseignements personnels, et non en ce qui concerne leur collecte ou leur utilisation. Nous aborderons successivement chacun de ces points.

⁶ Voir le paragraphe 43(3).

Collecte et utilisation par le Ministère

101. Les faits du présent cas montrent que le Ministère était autorisé à recueillir et à utiliser les renseignements personnels de l'élève afin que ce dernier puisse passer l'évaluation. Cette conclusion se fonde sur le droit légitime du Ministère de recueillir et d'utiliser des renseignements personnels afin d'accomplir une tâche sous le régime de la *Loi sur l'éducation*, plus précisément pour administrer l'évaluation à l'intention des élèves fréquentant les établissements d'enseignement secondaire publics du secteur anglophone.
102. Lors de différentes conversations téléphoniques, différentes rencontres et différents échanges de courriels entre le personnel du Ministère et la famille, le Ministère n'a recueilli et utilisé les renseignements personnels de l'élève que dans la mesure nécessaire pour :
- a) déterminer si l'élève devrait passer l'évaluation étant donné que la famille avait immigré au Nouveau-Brunswick depuis l'étranger;
 - b) décider du moment et de l'endroit où l'élève passerait l'évaluation et veiller à ce que les accommodations appropriées soient mises en place à son intention;
 - c) noter l'évaluation pour arriver à ses résultats d'évaluation
103. À la lumière de notre examen des pratiques et procédures du Ministère à ces égards, nous estimons que celui-ci a adéquatement traité les renseignements personnels de l'élève aux fins d'administration de l'évaluation.

Collecte et utilisation par le Cabinet du ministre

104. Les faits du présent cas indiquent tout aussi clairement que le Cabinet du ministre était autorisé à recueillir et à utiliser les renseignements personnels de l'élève afin de déterminer si celui-ci devait passer l'évaluation ou se voir accorder une exemption ou une dispense. Cette conclusion se fonde sur le fait que la famille a demandé son aide à cet égard, lui accordant par conséquent son consentement.
105. Lors de la rencontre avec la famille et dans les courriels échangés, le Cabinet du ministre a recueilli et utilisé les renseignements personnels de l'élève dans le seul but de déterminer si ce dernier pourrait être exempté de l'évaluation en vertu de la Politique 316, étant donné que la famille avait immigré au Canada depuis un autre pays anglophone et, à défaut, de mettre en place les accommodations nécessaires pour qu'il

n'ait pas, dans les circonstances, à passer l'examen en même temps que les examens de 12^e année.

106. Après avoir pris connaissance des actions du Cabinet du ministre en rapport avec la demande d'aide de la famille, nous estimons que celui-ci a correctement traité, à cette fin, les renseignements personnels de l'élève.

Communication par le Cabinet du ministre – partie 1

107. La famille s'étant adressée, pour obtenir de l'aide, directement au ministre, les renseignements recueillis ont été communiqués à deux cadres supérieurs du Ministère afin que ceux-ci puissent conseiller le ministre quant aux meilleures manières de répondre à sa demande.
108. Nous n'avons rien trouvé qui indiquerait qu'un quelconque acte répréhensible ait été posé lorsque le Cabinet du ministre a communiqué les renseignements personnels de l'élève à ces deux cadres supérieurs afin d'obtenir leur aide pour trouver des solutions aux préoccupations de la famille. Il s'agirait de la ligne de conduite normale et d'une pratique courante au sein des ministères du gouvernement provincial. Le Cabinet du ministre disposait par ailleurs du consentement de la famille pour utiliser et communiquer les renseignements de cette manière.
109. Aux fins du présent rapport, il convient de souligner que les deux cadres supérieurs susmentionnés étaient les mêmes à qui le personnel du Ministère a plus tard communiqué les renseignements personnels de l'élève, après que celui-ci a passé l'évaluation, en avril 2013. Ce fait prend toute son importance plus loin dans le rapport, lorsque nous expliquons pourquoi les atteintes à la vie privée sont survenues dans le cas présent.
110. Malgré tout, dans le contexte des préoccupations de la famille relativement à la nécessité, pour l'élève, de passer l'évaluation afin d'obtenir son diplôme, celle-ci a cherché à obtenir l'aide directement auprès du ministre, accordant ce faisant son consentement au Cabinet du ministre, qui était alors en droit de prendre les mesures qui s'imposaient relativement à ces préoccupations et de communiquer la demande aux cadres supérieurs. Il était notamment nécessaire de communiquer les renseignements personnels de l'élève au personnel afin de permettre un suivi approprié et la reddition de comptes directement à la famille.

Communication par le Ministère

111. Les faits ont pour la plupart indiqué que le Ministère avait, encore une fois, communiqué les renseignements personnels de l'élève selon sa pratique confidentielle et pertinente habituelle pour l'administration de l'évaluation.
112. Le Ministère était par ailleurs en droit de communiquer le fait que l'élève avait passé et réussi les deux volets de l'évaluation et les résultats d'examen lui ayant été attribués lorsqu'il a traité ces renseignements et les a transmis aux personnes compétentes, notamment au directeur général du district et au directeur de l'école secondaire que fréquentait l'élève.
113. Par contre, les faits montrent aussi que le Ministère a dévié de sa pratique habituelle lorsqu'il a traité les renseignements personnels de l'élève. Dans les circonstances entourant les demandes d'aide adressées par la famille au Ministère, mais aussi au ministre, aux médias et à d'autres politiciens – recours auxquels celle-ci avait parfaitement droit – le Ministère a traité les renseignements personnels de l'élève d'une manière différente de ce qu'il aurait normalement fait, puisqu'il s'agissait d'un cas inhabituel.
114. Un membre du personnel du Ministère a examiné la liste des résultats d'évaluation sur laquelle figuraient les résultats de l'élève, tâche à laquelle il était autorisé, mais dans le but de déterminer deux importants points pertinents pour le cas :
 - si l'élève avait bien passé l'évaluation;
 - s'il l'avait réussie.
115. Le membre du personnel voulait connaître ces faits afin d'informer adéquatement les deux cadres supérieurs, étant donné les préoccupations exprimées par la famille directement au ministre en octobre 2012. Autrement dit, il voulait signaler aux cadres supérieurs que l'élève avait passé l'examen, qu'il l'avait réussi et qu'il ne subsistait donc aucune question en suspens relativement à cette exigence d'obtention du diplôme pour l'élève en question.
116. La grande médiatisation de ce cas particulier a fait en sorte que les cadres supérieurs susmentionnés soient avisés que l'élève avait passé et réussi l'évaluation non par indiscrétion, mais dans le seul but de les informer que les préoccupations de la famille relativement à l'évaluation avaient été réglées.

117. Voilà qui explique que le membre du personnel ait communiqué ces renseignements à deux cadres supérieurs qui n'auraient normalement pas été au fait de cette information. Les renseignements de l'élève ont été traités de manière différente en raison de l'ensemble des circonstances entourant la situation et de la nécessité de tenir les cadres supérieurs au courant des développements en raison de sa nature publique.
118. Le membre du personnel a envoyé un courriel à deux cadres supérieurs du Ministère, les informant que la notation était achevée et que l'élève avait réussi les deux volets de l'évaluation. Le courriel allait même plus loin, précisant les résultats qu'avait obtenus l'élève pour chacun des volets.
119. Nous estimons, étant donné toutes les circonstances entourant ce dossier, qu'il était approprié d'informer les cadres supérieurs que l'élève avait passé et réussi l'évaluation; c'est à notre avis la communication des résultats obtenus à l'évaluation qui constituait, dans l'affaire, une communication inappropriée de ses renseignements personnels. Il n'était en rien nécessaire de mentionner les résultats d'examen pour informer les cadres supérieurs que la situation de la famille avait été réglée; autrement dit, le courriel contenait davantage que les renseignements minimaux nécessaires à la réalisation de la tâche. La communication des résultats d'évaluation de l'élève aux cadres supérieurs représentait une atteinte à la vie privée.
120. Nous avons ensuite découvert qu'il y avait eu une autre atteinte. Un des cadres supérieurs qui avaient reçu le courriel précédemment décrit contenant les renseignements de l'élève l'a à son tour transmis, aux mêmes fins, au chef de cabinet du ministre, afin de l'informer que la situation avait été réglée. Les faits montrent toutefois clairement que le ministre n'a pas reçu ce courriel.
121. Pour les mêmes raisons, nous estimons que les faits, dans le cas présent, justifiaient que le Cabinet du ministre soit informé que les préoccupations de la famille relativement à la participation de l'élève à l'évaluation avaient été pleinement résolues. L'atteinte réside selon nous dans la retransmission, par les cadres supérieurs du Ministère, du courriel contenant les résultats d'examen de l'élève au chef de cabinet. Ces cadres n'auraient pas dû communiquer les résultats d'évaluation, puisque le chef de cabinet ne figurait pas parmi les personnes autorisées, aux termes de la *Loi*, à connaître ces renseignements personnels aux seules fins d'informer le Cabinet du ministre que l'élève avait passé et réussi l'évaluation.
122. Encore une fois, il n'était en rien nécessaire d'indiquer les résultats d'examen pour informer le ministre que la situation impliquant la famille avait été réglée. Le premier courriel à l'origine de l'atteinte contenait trop de renseignements personnels, et la

deuxième atteinte est survenue lorsque le courriel fut transmis au chef de cabinet. Ce dernier a reçu davantage de renseignements qu'il n'en fallait simplement pour informer le Cabinet du ministre.

Communication par le Cabinet du ministre – partie 2

123. Comme il a été indiqué précédemment, le chef de cabinet du ministre s'est vu adresser un courriel dans lequel les résultats de l'élève étaient – à tort – dévoilés.
124. Le chef de cabinet a agi, relativement à ce courriel, de manière inappropriée et commis, ce faisant, une autre atteinte à la vie privée.
125. Les actions imprudentes du chef de cabinet du ministre ont consisté, dans un premier temps, à lire le courriel à voix haute et, dans un deuxième temps, à le faire à la maison, sans savoir qu'un autre membre de sa famille était présent et se trouvait assez près pour l'entendre. Ce faisant, il n'a pas pris les précautions nécessaires ni manifesté le degré d'attention approprié dans la lecture de courriels liés au travail, particulièrement hors des limites d'un environnement de travail sécuritaire, traitant les renseignements de l'élève de manière inadéquate.
126. Malheureusement, comme les médias ont été nombreux à le rapporter, le membre de la famille du chef de cabinet qui l'avait entendu a ensuite envoyé un message texte de félicitations à l'élève, avant même que celui-ci n'ait été informé de ses résultats par les canaux habituels. Apprendre ainsi lesdits résultats a tout naturellement causé beaucoup d'inquiétude à la famille.

Pourquoi est-ce arrivé?

127. Notre enquête a révélé que les raisons pour lesquelles les renseignements susmentionnés avaient été communiqués de cette manière découlaient d'une préoccupation première, celle d'en arriver à un dénouement positif pour l'élève concerné ou, autrement dit, de veiller à ce que le fait d'avoir à passer l'évaluation ne devienne pas un obstacle à l'obtention de son diplôme d'études secondaires.
128. Toutes les personnes que nous avons interviewées au Cabinet du ministre et au Ministère ont indiqué qu'elles tentaient réellement de trouver, en réponse aux préoccupations de la famille, une solution qui demeurerait respectueuse de la Politique 316 et s'inscrirait dans l'intérêt véritable de l'élève. L'objectif était de s'assurer que ce dernier se voie offrir toutes les chances de satisfaire à cette exigence d'obtention du diplôme.

129. Le personnel du Ministère était par ailleurs préoccupé par ce qui constituait, au dire de tous, un cas inhabituel dans l'administration de l'évaluation. Malgré l'attention soutenue des médias et les pressions politiques, il était animé des meilleures intentions et désirait trouver une solution aux préoccupations de la famille.
130. C'est dans ce contexte que le personnel du Ministère en est venu à croire que les cadres supérieurs et le Cabinet du ministre devraient être informés. Bien que toutes les personnes impliquées aient reconnu qu'il était hautement inhabituel de communiquer ainsi la situation particulière d'un élève, la communication de ces renseignements avait pour objectif d'informer les cadres supérieurs et le Cabinet du ministre de l'heureux dénouement de la situation; voilà donc qui expliquerait la communication inadéquate de la part du Ministère.
131. Nous comprenons pourquoi le personnel du Ministère a pris la décision de communiquer le dénouement de la situation aux cadres supérieurs et au Cabinet du ministre, et considérons qu'il s'agit là de raisons valables. Nous estimons néanmoins que communiquer un trop grand nombre de renseignements personnels (en l'occurrence les résultats d'évaluation de l'élève) allait à l'encontre de la *Loi*. Le Ministère n'avait aucun droit de dévier de ses protocoles établis en ce qui concerne la communication des résultats d'évaluation de l'élève. Ces agissements constitueraient, selon nous, la cause fondamentale des atteintes à la vie privée survenues.
132. En ce qui concerne le Cabinet du ministre, le chef de cabinet, qui était également présent lorsque la famille a initialement demandé à recevoir l'aide du ministre, était tout aussi soulagé de voir que l'affaire avait pu être réglée de manière satisfaisante. Le courriel en question représentait l'heureux dénouement d'une situation qui s'était étalée sur sept mois. Le chef de cabinet a été ravi de ce dénouement; peut-être est-ce pourquoi il a lu le courriel à voix haute, à la maison, oubliant momentanément que ce n'était pas très judicieux.
133. Nous exprimons, pour terminer, nos préoccupations à l'égard des protocoles de communication des renseignements personnels lorsqu'un ministre, aussi membre de l'Assemblée législative et représentant de ses électeurs, demande de l'aide ou des conseils au personnel afin de répondre à des préoccupations qui lui ont été exprimées directement.
134. Nous pouvons comprendre qu'en ce qui a trait à certains aspects du cas présent, il ait pu régner une certaine ambiguïté – le ministre agissait à la fois en sa qualité de membre de l'Assemblée législative et de responsable du Ministère, son adjoint de circonscription est plus tard devenu son chef de cabinet, sans parler de l'implication des médias et de

différents acteurs de la sphère politique, qui ont signalé la situation au grand public. Il a donc été moins évident de parvenir à déterminer quels renseignements personnels pouvaient être communiqués, à qui et à quelles fins.

135. Bien que le Ministère ait dévié de sa pratique habituelle pour communiquer les résultats d'évaluation, nous n'avons trouvé aucune preuve de mauvaise volonté ou d'intentions malveillantes de la part des fonctionnaires impliqués dans ce dossier. Les faits indiquent au contraire que toutes les personnes concernées avaient pour préoccupation première l'intérêt véritable de l'élève, ce qui les a peut-être amenées à s'investir davantage qu'elles ne l'auraient dû pour apporter leur aide dans le cadre du processus.

Quelles mesures ont été prises pour remédier à l'atteinte?

136. Le ministre a été mis au courant de la situation le 8 mai 2013, au moment où son chef de cabinet l'a informé de ce qui s'était passé. Il a alors chargé un cadre supérieur qui n'était pas jusque-là au courant de l'affaire d'étudier la situation pour déterminer le déroulement des faits et l'ampleur de l'atteinte. Le cadre en question a confirmé à qui avait été envoyé le courriel contenant les résultats d'évaluation de l'élève. Les renseignements personnels communiqués sans autorisation n'ont cependant pu, dans ce cas, être récupérés, puisqu'ils avaient déjà été transmis aux personnes qui n'étaient pas autorisées à les connaître.
137. Une fois qu'il a été mis au courant de la situation, le ministre a personnellement pris certaines mesures afin d'éviter toute autre atteinte relativement aux renseignements personnels de l'élève. Au cours des semaines qui ont suivi, il s'est trouvé confronté à de nombreuses questions de la part d'autres membres de l'Assemblée législative, désireux d'obtenir de plus amples détails au sujet de la situation, mais il a toujours – à juste titre, à notre avis – refusé de discuter publiquement de tout détail relié au dossier.

Mesures correctives à ce jour

138. Le Ministère et le Cabinet du ministre sont maintenant plus conscients de l'importance de maintenir de solides pratiques en matière de confidentialité, même dans des circonstances inhabituelles ou difficiles. Lorsqu'ils ont été informés de l'atteinte, dans le cas présent, le Ministère et le ministre ont tous deux reconnu la nécessité d'améliorer leurs politiques et procédures internes.
139. Le Ministère a confirmé qu'il a pris des dispositions afin que le personnel reçoive une formation complète concernant les obligations et exigences prévues par la *Loi* relativement à la protection de la vie privée, afin de réduire le risque d'atteintes futures.

Il a aussi indiqué qu'il apprécierait recevoir les recommandations de la Commissaire à cet égard.

CONCLUSIONS

140. À la lumière de tout ce qui précède, nous tirons les conclusions suivantes.

Collecte et utilisation par le Ministère – aucune atteinte

141. Les faits du présent cas montrent selon nous que le Ministère était légalement autorisé à recueillir et à utiliser les renseignements personnels de l'élève aux fins d'exécution d'une tâche sous le régime de la *Loi sur l'éducation*, soit, plus précisément, l'administration de l'évaluation pour les élèves fréquentant les établissements d'enseignement secondaire publics du secteur anglophone.

142. Par ailleurs, nous sommes d'avis que le Ministère a adéquatement traité les renseignements personnels de l'élève aux fins d'administration de l'évaluation.

Collecte et utilisation par le Cabinet du ministre – aucune atteinte

143. Les faits du présent cas indiquent tout aussi clairement que le Cabinet du ministre était autorisé à recueillir et à utiliser les renseignements personnels de l'élève afin de pouvoir déterminer si celui-ci devait passer l'évaluation ou se voir accorder une exemption ou une dispense. Cette conclusion se fonde sur le fait que la famille a demandé son aide à cet égard, lui accordant par conséquent son consentement.

144. Après avoir pris connaissance des actions du Cabinet du ministre en rapport avec la demande d'aide de la famille, nous estimons que celui-ci a correctement traité, à cette fin, les renseignements personnels de l'élève.

Communication par le Cabinet du ministre – partie 1 – aucune atteinte

145. La famille s'étant adressée, pour obtenir de l'aide, directement au ministre, les renseignements recueillis ont été communiqués à deux cadres supérieurs du Ministère afin que ceux-ci puissent conseiller le ministre quant aux meilleures manières de répondre à sa demande. Nous n'avons rien trouvé qui indiquerait qu'un quelconque acte répréhensible ait été posé lorsque le Cabinet du ministre a communiqué les renseignements personnels de l'élève à ces deux cadres supérieurs afin d'obtenir leur aide pour trouver des solutions aux préoccupations de la famille. Il s'agirait de la ligne de conduite normale et d'une pratique courante dans les ministères du gouvernement provincial. Le Cabinet du ministre disposait par ailleurs du consentement de la famille pour utiliser et communiquer les renseignements de cette manière.

Communication par le Ministère – deux atteintes à la vie privée

146. Nous estimons, étant donné toutes les circonstances entourant cette affaire, qu'il était approprié d'informer les cadres supérieurs que l'élève avait passé et réussi l'évaluation; c'est à notre avis la communication des résultats obtenus à l'évaluation qui constituait, dans l'affaire, une communication inappropriée de ses renseignements personnels. Il n'était en rien nécessaire de mentionner les résultats d'évaluation pour informer les cadres supérieurs que la situation de la famille avait été réglée; autrement dit, le courriel contenait davantage que les renseignements minimaux nécessaires à la réalisation de la tâche. La communication des résultats d'évaluation de l'élève aux cadres supérieurs représentait une atteinte à la vie privée.
147. Il était aussi approprié d'informer le Cabinet du ministre que les préoccupations de la famille relativement à la participation de l'élève à l'évaluation avaient été pleinement résolues, mais, pour les mêmes raisons, les cadres supérieurs du Ministère ont commis une atteinte en retransmettant le courriel – qui contenait les résultats d'évaluation – au chef de cabinet, lui communiquant par le fait même plus de renseignements qu'il n'en fallait. Il n'était en rien nécessaire d'indiquer les résultats d'évaluation pour informer le ministre du règlement de la situation de la famille.

Communication par le Cabinet du ministre – partie 2 – une atteinte à la vie privée

148. Le chef de cabinet du ministre a reçu du Ministère le courriel contenant trop de renseignements personnels (c'est-à-dire les résultats d'évaluation de l'élève). Il a agi de manière inappropriée à l'égard de ce courriel en le lisant à voix haute, à la maison, sans savoir qu'un autre membre de sa famille était aussi présent. Cela constituait un traitement inadéquat des renseignements personnels de l'élève et une atteinte à la vie privée.

Préoccupations communiquées par la famille au Commissariat en rapport avec la protection de la vie privée

149. Les préoccupations exprimées par la famille à l'égard du Ministère sur le plan de la protection de la vie privée sont donc fondées, puisque les résultats d'évaluation de l'élève ont été vus par un membre du personnel du Ministère, qui les a ensuite communiqués sans recourir au processus habituel pour la communication des résultats d'évaluation des élèves.

150. Les préoccupations exprimées par la famille à l'égard du Cabinet du ministre sur le plan de la protection de la vie privée sont fondées, puisque le chef de cabinet du ministre n'aurait pas dû lire à voix haute le courriel contenant les renseignements personnels de l'élève, divulguant ce faisant son contenu à un membre de sa famille.
151. Les préoccupations exprimées par la famille à l'égard du ministre sur le plan de la protection de la vie privée sont infondées. Bien que le ministre ait été informé des résultats d'évaluation de l'élève à la suite d'une communication non autorisée, il n'était pas impliqué dans les circonstances qui ont mené à l'atteinte. Par ailleurs, après qu'il a publiquement reconnu qu'une atteinte à la vie privée était survenue, le ministre a pris des mesures afin de s'assurer de ne pas discuter de la situation publiquement, afin de prévenir toute autre atteinte en lien avec les renseignements personnels de l'élève.

COMMENTAIRES FINAUX

152. La présente affaire montre à quel point il est facile, pour des membres du personnel autrement très expérimentés dans la protection de renseignements personnels et confidentiels, de dévier de leurs bonnes pratiques habituelles lorsqu'ils se trouvent confrontés à des circonstances inhabituelles ou extraordinaires. Bien qu'on puisse être porté à croire qu'aussi longtemps que les renseignements personnels demeurent entre les murs d'un bureau, il n'y aura pas atteinte à la vie privée, cette perception repose sur une mauvaise connaissance des règles visant la protection de la vie privée énoncées dans la *Loi*.
153. Comme nous l'avons observé dans le cas présent, les fonctionnaires du Ministère n'étaient pas en droit de communiquer tous les renseignements personnels de l'élève à d'autres membres du personnel sans une raison légitime.
154. La règle est simple : n'utiliser et ne communiquer que les renseignements personnels nécessaires à l'exécution de la tâche, et ne les transmettre qu'aux personnes ayant besoin de les connaître.
155. Cette règle est d'autant plus cruciale lors de l'utilisation de technologies destinées à améliorer nos vies en permettant la transmission rapide de renseignements aux personnes avec lesquelles nous travaillons, car ces technologies peuvent aussi mener l'utilisateur à commettre, en un instant, une grave erreur lorsqu'il ne prend pas le temps de l'appliquer correctement.

156. Dans le cas présent, un seul et même courriel contenant trop de renseignements personnels a été transmis successivement à d'autres utilisateurs, causant par le fait même de multiples atteintes à la vie privée, puisque personne n'a reconnu qu'il contenait plus de renseignements que nécessaire.
157. La situation a indéniablement été très difficile pour toutes les personnes concernées. La famille et l'élève au cœur de l'affaire ont, pour des raisons évidentes, eu l'impression qu'il y avait atteinte à leur vie privée. Le chef de cabinet qui avait lu le courriel à voix haute et les membres de sa famille ont aussi été touchés et bouleversés qu'une personne qu'ils connaissaient ait connu ces embêtements. Le fait que le dossier ait été si médiatisé et ait impliqué tant d'acteurs sur le plan politique l'a rendu encore plus complexe, puisque les mesures adoptées étaient minutieusement examinées par le public.
158. Le ministre et le personnel du Ministère étaient eux aussi troublés et véritablement désolés que le Ministère et le Cabinet aient porté atteinte à la vie privée de l'élève, ce qui n'avait jamais été l'objectif; jamais on n'aurait voulu lui causer préjudice. Le fait que les renseignements personnels illégalement communiqués aient été positifs, c'est-à-dire que les résultats aient indiqué que l'élève avait réussi l'évaluation n'a en rien diminué l'atteinte à sa vie privée ou le préjudice causé.
159. Ces actions se sont soldées, au sein de la famille, par un manque de confiance à l'égard des pratiques du Ministère et du Cabinet du ministre pour le traitement des renseignements confidentiels des élèves, voire ceux du public en général.
160. Ajoutons à titre d'information qu'au cours de l'enquête, le ministre a fait parvenir à la famille une lettre d'excuses. Bien qu'une excuse ne puisse corriger le préjudice causé, nous sommes d'avis qu'il s'agit d'un effort de bonne foi pour admettre l'erreur commise et commencer à rétablir la confiance que lui-même et le Ministère ont perdue en raison de ces atteintes.
161. La famille a bien fait de nous communiquer ses préoccupations en matière de protection de la vie privée. Le Ministère se posera désormais les bonnes questions relativement aux améliorations à apporter à ses procédures afin de prévenir, dans le futur, d'autres incidents comme celui que nous avons observé dans le cas présent.

162. En conclusion, nous profitons de cette occasion pour rappeler trois conseils tout simples que tous peuvent employer lorsqu'ils doivent communiquer des renseignements privés ou confidentiels :

- RÉFLÉCHIR avant de parler;
- CONSIDÉRER avant d'écrire;
- PRENDRE UNE PAUSE avant de cliquer.

163. Notre expérience à ce jour nous apprend que l'adoption de ces simples mesures peut réduire le risque d'erreur d'acheminement des renseignements.

RECOMMANDATIONS

164. Compte tenu des conclusions susmentionnées, la Commissaire formule les recommandations suivantes, en conformité avec l'alinéa 60(1)h) de la *Loi* :

- que le Ministère revoie ses pratiques internes;
- qu'il procède sans délai à un examen de ses procédures internes à l'égard de tous les renseignements personnels qui sont confiés à sa garde et à sa surveillance et de ceux qu'il utilise et communique dans l'exercice de ces fonctions, en vue de s'assurer que ces procédures obligent le personnel à veiller, en tout temps, à la protection de la vie privée, conformément aux règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels énoncées à la partie 3 de la *Loi*;
- que le Ministère fasse état de ses progrès dans cet examen au Commissariat, au plus tard le 28 février 2014;
- que le Cabinet du ministre revoie ses pratiques internes en vue de s'assurer que celles-ci permettent à son personnel de protéger les renseignements personnels recueillis lorsqu'un membre du public demande l'aide du Cabinet, de sorte que l'utilisation et la communication de tels renseignements s'effectuent conformément à la *Loi*;

- qu'il fasse état de ses progrès dans cet examen au Commissariat au plus tard le 13 décembre 2013.

165. La Commissaire émet aussi, à l'intention du Ministère, les recommandations suivantes, aux termes de l'alinéa 60(1)h) de la *Loi* :

- que le Ministère suive, dans tous les cas et sans exception, la pratique établie pour la communication des résultats des élèves à l'évaluation des compétences linguistiques en anglais, afin de protéger adéquatement les renseignements personnels de ces mêmes élèves.

Fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 19 août 2013.

Anne E. Bertrand, c.r.
Commissaire