
Chapitre 1 : Accessibilité et transparence

Introduction

La Table sur l'amélioration du cadre réglementaire a accordé une grande attention à la question de la transparence. Dans son rapport intitulé *Travailler ensemble* (1999), elle a précisé qu'être transparent, c'est informer, rendre des comptes, répondre aux demandes d'information et gérer ses affaires de manière ouverte et compréhensible. Au cours des quatre dernières années, la quantité de renseignements que la Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence des douanes et du revenu du Canada peut communiquer au sujet d'un organisme de bienfaisance a considérablement augmenté, mais elle est encore limitée. Plusieurs dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* sont fondées, pour cause, sur la présomption selon laquelle les renseignements fournis par un contribuable devraient demeurer confidentiels. Même si les organismes de bienfaisance (et les organisations sans but lucratif qui ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés) ne paient pas d'impôts, ils sont considérés comme des « contribuables » en vertu de la Loi. Par conséquent, la majorité des renseignements les concernant étaient considérés comme des renseignements confidentiels dans le passé.

Jusqu'à la modification législative de 1998, la Direction des organismes de bienfaisance était autorisée à confirmer uniquement le fait qu'une organisation est ou non un organisme de bienfaisance enregistré, l'emplacement de l'organisme, son numéro d'enregistrement et la date de l'enregistrement en question. De plus, la Direction pouvait communiquer les renseignements fournis par les organismes de bienfaisance dans la partie publique de leur déclaration T3010 annuelle intitulée *Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés* et, avec l'autorisation de l'organisme en question, pouvait mettre à la disposition des personnes qui en faisaient la demande les états financiers annuels desdits organismes. Dans les cas où l'enregistrement d'un organisme de bienfaisance avait été révoqué, la date de révocation pouvait également être communiquée.

Par suite de la modification de 1998, la Direction des organismes de bienfaisance peut maintenant, à la demande de toute personne, communiquer

les renseignements supplémentaires suivants au sujet d'un organisme de bienfaisance enregistré :

- les documents constitutifs de l'organisme de bienfaisance, y compris l'énoncé de sa mission;
- les renseignements fournis sur le formulaire de demande;
- les noms des administrateurs de l'organisme de bienfaisance et les périodes au cours desquelles ils ont été administrateurs;
- la lettre informant une organisation de son enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance, y compris tout avertissement ou condition s'y rapportant;
- la lettre envoyée par le ministre ou au nom du ministre en vue de révoquer l'enregistrement d'un organisme de bienfaisance, y compris les motifs de la révocation.

Malgré cette modification, la Direction des organismes de bienfaisance a encore en main une grande quantité de renseignements qui ne peuvent être divulgués ou qui ne le sont pas, y compris les renseignements concernant les demande d'enregistrement qui sont refusées. Les renseignements portant sur les politiques et les lignes de conduite opérationnelles que la Direction transmet à ses employés ne sont pas publiés. Il est impossible de savoir si un organisme de bienfaisance a fait l'objet d'une vérification ou de connaître les résultats de celle-ci, à moins que l'enregistrement d'un organisme n'ait été révoqué.

Les règles actuellement en vigueur soulèvent une question importante, soit celle de savoir comment concilier la protection dont devraient bénéficier les organismes de bienfaisance qui traitent avec l'organe de réglementation avec l'obligation d'assurer la transparence des politiques, procédures et décisions de celui-ci.

Nous avons tenu compte de la nécessité de veiller à ce que le public ait facilement accès aux renseignements, que ce soit sur demande ou par suite d'une publication obligatoire. Au même moment, nous avons examiné les répercussions possibles de la divulgation de l'ensemble des renseignements concernant un organisme de bienfaisance. Par exemple, lorsqu'un organisme

est sur le point de faire l'objet d'une vérification, ce fait devrait-il être connu? La communication de ce renseignement n'aiderait-elle pas une organisation sans scrupule à éviter de se faire prendre? Cette façon de procéder n'aurait-elle pas pour effet de miner la confiance du public à l'endroit d'un organisme de bienfaisance, même si celui-ci est finalement exonéré de tout blâme?

Afin de répondre à ces préoccupations, nous avons proposé une série de recommandations couvrant les documents suivants :

- les documents liés à une demande;
- les documents liés à une mesure de conformité;
- les documents qui se trouvent dans les dossiers d'un organisme de bienfaisance et qui ne concernent ni la présentation d'une demande ni la conformité;
- les autres renseignements dont la communication aurait pour effet de promouvoir l'accessibilité et la transparence, comme les politiques et procédures de l'organe de réglementation, les décisions judiciaires et les précédents tirés des décisions antérieures de l'organe.

Malgré la modification apportée en 1998, les renseignements auxquels le public, y compris d'autres organismes de bienfaisance, a accès ne permettent pas d'évaluer le rendement de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Nous sommes convaincus que l'organe de réglementation devrait pouvoir faire l'objet d'un examen plus minutieux.

Cependant, nous reconnaissons aussi la nécessité de préserver la confidentialité de certains renseignements, afin de protéger la vie privée des personnes et d'éviter de ternir l'image d'un organisme de bienfaisance qui n'a rien fait de mal.

Pour en arriver à nos recommandations concernant la divulgation des renseignements, nous avons examiné le « cycle de vie » d'un organisme de bienfaisance ainsi que les renseignements que l'organe de réglementation recueille à chaque étape. Nous nous sommes ensuite demandé si ces renseignements devraient être communiqués ou s'ils devraient rester confidentiels.

Documents liés à une demande

Avant la prise de décision

Normalement, c'est au moment où une organisation présente une demande d'enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance que l'organe de réglementation est mis au courant de l'existence de ladite organisation. Un désaccord existe au sujet de la question de savoir si l'organe de réglementation devrait faire connaître cette demande avant de prendre une décision à ce sujet. D'après le rapport *Travailler ensemble*, ce renseignement devrait être disponible. Cependant, nous ne sommes pas de cet avis.

Nous ne voyons pas en quoi il serait avantageux de divulguer publiquement le fait qu'une organisation a demandé le statut d'organisme de bienfaisance enregistré. Il est peu probable que ce soit pour donner des renseignements qui sont pertinents quant à la question de savoir si les fins proposées de l'organisation sont des fins de bienfaisance ou non. En revanche, cette divulgation pourrait, selon nous, causer un préjudice considérable. Les personnes physiques ou morales qui s'opposent aux convictions d'un groupe donné ou qui considèrent la partie requérante comme un concurrent possible pourraient contester la demande. Dans l'éventualité où un examinateur recevrait et examinerait une objection, il serait nécessaire d'établir des règles de procédure afin de permettre à la partie requérante d'interroger l'opposant et de présenter des éléments de preuve supplémentaires. À notre avis, cette situation créerait une impasse procédurale.

Lorsqu'une personne estime qu'il existe des motifs valables de s'opposer à l'enregistrement d'une organisation donnée, l'organe de réglementation pourrait utiliser ce renseignement dans le cadre de son programme de conformité. Après avoir examiné l'objection, il pourrait décider s'il y a lieu ou non de suivre de plus près l'organisme nouvellement enregistré.

Par conséquent, nous sommes d'avis qu'aucun renseignement concernant une partie requérante ne devrait être accessible avant que l'organe de réglementation statue sur la demande.

Après la prise de décision

En revanche, nous estimons qu'un nombre nettement plus élevé de renseignements devraient être accessibles au sujet de la décision de l'organe de réglementation une fois que celle-ci a été prise³.

Les premiers renseignements qui devraient être accessibles sont les motifs de la décision de l'organe. En général, nous croyons que les motifs devraient être communiqués et que le public devrait toujours y avoir accès dans le cas de chaque décision concernant l'enregistrement. Il n'est pas nécessaire que les motifs soient détaillés dans chaque cas. Par exemple, lorsqu'une nouvelle église est enregistrée, il suffit pour l'organe de réglementation de dire que sa décision est fondée sur la conclusion selon laquelle la partie requérante appartient à la catégorie de l'« avancement de la religion ». En revanche, lorsque la fin de bienfaisance que vise l'organisation est nouvelle ou représente une nouvelle interprétation d'une fin de bienfaisance reconnue, les objectifs de l'organisation en question devraient être communiqués ainsi que la catégorie sous laquelle elle a été enregistrée. De plus, une explication du raisonnement constituant le fondement de l'enregistrement devrait être fournie.

Lorsqu'une demande est refusée, les motifs devraient, dans tous les cas, être plus détaillés et comporter le nom de l'organisation. L'avis pourrait être donné au moyen d'une lettre de refus initial dans laquelle l'organe énonce sa décision préliminaire et les motifs de celle-ci, ou au moyen d'une autre forme d'avis. Si l'organisation interjette appel de la décision, ce fait devrait être mentionné dans toute communication de renseignements.

Nous sommes d'avis que les motifs des décisions, qui constituent un aspect très important de la question de la transparence, devraient être **communiqués de manière active**. L'organe ne devrait pas attendre de se faire demander une liste des cas où la demande a été refusée ou encore les motifs de ses décisions,

³ En 1996, la Commission de réforme du droit de l'Ontario a souligné, dans son rapport intitulé *Report on the Law of Charities*, que la Direction des organismes de bienfaisance examine quelque 4 000 demandes et révoque l'enregistrement de quelque 2 000 organismes chaque année et que, dans presque tous les cas, il n'y a aucun compte rendu public de la décision. Elle a prié instamment la Direction de publier un rapport annuel semblable à celui que publient les Charity Commissioners for England and Wales. Dans le document intitulé « Charities, Public Benefit and the Canadian Income Tax System » (1998), Arthur Drache a précisé que les professionnels ignorent totalement les types d'organisations qui sont ou non enregistrées en raison principalement des dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui concernent la confidentialité. Il a insisté sur la nécessité que les décisions clés soient publiées.

mais devrait publier de lui-même ses décisions sur son site web. Lorsqu'une demande est approuvée, un lien menant au nom de l'organisme de bienfaisance concerné qui figure au registre pourrait être fourni. S'il s'agit d'un refus, une autre partie du site web pourrait être utilisée.

Nous reconnaissons que, dans certains cas restreints, les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale peuvent empêcher la divulgation complète des renseignements concernant une demande refusée. Dans ces situations, l'organe de réglementation devrait retenir le moins de renseignements possibles et se montrer précis dans l'utilisation qu'il fait de cette Loi.

Tout en publiant activement ses décisions et les motifs de celles-ci, l'organe de réglementation devrait fournir d'autres renseignements au sujet de la demande **uniquement lorsque cette demande lui est faite**. Nous conserverions les dispositions actuelles qui permettent que les parties publiques de la demande d'enregistrement soient mises à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Nous permettrions également que les mêmes renseignements soient ainsi disponibles dans le cas des organisations dont la demande d'enregistrement est refusée. Les dossiers de demande sont parfois volumineux et comportent de nombreuses références qu'il serait nécessaire de supprimer avant la divulgation publique afin de respecter les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous croyons que ce travail supplémentaire n'est pas justifié, parce que, si nos recommandations sont suivies, il y aura suffisamment de renseignements disponibles pour évaluer le processus décisionnel de l'organe de réglementation.

Les autres renseignements qui se trouvent au dossier d'une demande **devraient demeurer accessibles pour l'organisation requérante seulement**. Ces renseignements comprennent les communications entre ladite organisation et l'organe de réglementation, les notes internes préparées par le personnel de l'organe, les documents de recherche que celui-ci a réunis et les communications qu'il a échangées avec des tierces parties.

L'organe de réglementation pourra, à l'occasion, chercher à obtenir des avis juridiques au sujet de certaines questions. Ces avis sont privilégiés et ne devraient être divulgués ni à l'organisation requérante, ni au public.

Documents liés à une mesure de conformité

Avant la détermination de la mesure à prendre par l'organe de réglementation⁴

Une partie du rôle de l'organe de réglementation consiste à veiller à ce que l'organisme de bienfaisance respecte la loi. Habituellement, les mesures de conformité consistent en des vérifications des livres et registres de l'organisme. Ces activités font partie des mesures d'application de la loi. Par conséquent, nous ne croyons pas que les documents internes ou externes liés aux enquêtes en cours en matière de conformité devraient être divulgués.

Après la détermination de la mesure à prendre par l'organe de réglementation

Nous nous sommes demandé s'il y avait lieu de divulguer le fait qu'une vérification a été menée au sujet d'un organisme de bienfaisance. D'un côté, nous craignons qu'une personne ne tire des conclusions défavorables au sujet d'un organisme de bienfaisance simplement en raison de cette vérification. De l'autre, nous estimons que la divulgation de ce renseignement pourrait être avantageuse pour l'organisme de bienfaisance, d'autant plus que cette mesure est susceptible d'accroître la confiance du public envers le secteur. Nous en sommes arrivés à la conclusion que l'organe de réglementation devrait être autorisé à divulguer le fait qu'une vérification a été menée, s'il reçoit une demande visant à confirmer cette mesure.

Cela étant dit, il faut savoir si les résultats des vérifications devraient être communiqués. Compte tenu des recommandations que nous formulons au sujet des sanctions intermédiaires⁵, nous répondons par la négative à cette question. Toutefois, nous permettrions à l'organe de réglementation de dire, en réponse à une question portant sur le résultat de la vérification, si une sanction de niveau 3 (amende ou suspension du statut de donataire reconnu) ou une sanction de niveau 4 (révocation de l'enregistrement) a été imposée. Tel qu'il est mentionné dans le chapitre concernant les sanctions intermédiaires, ce renseignement serait déjà disponible, puisque ces sanctions feraient l'objet d'un compte rendu public.

⁴ En ce qui concerne le programme de conformité de l'organe de réglementation, nous excluons de l'examen les procédures spéciales relatives au traitement des renseignements en matière de sécurité et de criminalité en vertu de la *Loi antiterroriste*.

⁵ Nos recommandations concernant les sanctions intermédiaires sont présentées dans un chapitre subséquent du présent rapport.

Dans les cas où une vérification permet d'obtenir des renseignements menant à une demande de révocation de l'enregistrement d'un organisme de bienfaisance, ce renseignement serait également accessible dans le cadre de l'application du régime de sanctions que nous avons recommandé.

Les renseignements détaillés qui ont été obtenus au cours de la vérification et les directives que l'organe de réglementation a données au vérificateur ne devraient pas être publiquement accessibles⁶. Il en va de même des avis juridiques que l'organe de réglementation a obtenus, puisqu'il s'agit de renseignements privilégiés.

Les documents qui se trouvent dans les dossiers d'un organisme de bienfaisance et qui ne concernent ni la demande d'enregistrement, ni une mesure de conformité prise par l'organe de réglementation

Dans le cadre de ses activités courantes, l'organe de réglementation recueille des renseignements au sujet des organismes de bienfaisance, y compris les renseignements que ceux-ci produisent conformément aux exigences de la loi, d'une politique ou des décisions que l'organe prend sur des questions comme l'accumulation d'éléments d'actif ou l'obtention de l'autorisation de ne pas respecter le contingent des versements. Les renseignements que produit l'organisme de bienfaisance en application d'une loi ou d'une politique devraient être accessibles pour toute personne qui en fait la demande, ainsi que la réponse de l'organe de réglementation.

Selon la loi, l'organisme de bienfaisance doit produire chaque année un formulaire T3010, *Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés*. Le formulaire (qui a été modifié en profondeur par suite de nos travaux) renferme déjà des renseignements qui sont publiquement accessibles ainsi que certains renseignements confidentiels. Nous maintiendrions le statu quo et permettrions que les déclarations annuelles soient disponibles sur demande. Nous recommandons que les déclarations de chaque organisme de bienfaisance soient accessibles en ligne, au fur et à mesure que les ressources technologiques de l'organe de réglementation augmenteront. Nous laissons aux spécialistes le soin de déterminer la meilleure

⁶ Il convient toutefois de souligner que, dans le chapitre concernant les sanctions intermédiaires, la Table recommande que, dans certaines circonstances, les autorités d'exécution de la loi concernées puissent avoir accès aux renseignements obtenus au cours d'une vérification.

façon d'atteindre ce résultat et nous les encourageons à accorder au projet une importance prioritaire.

Nous recommandons un changement lié aux documents déposés en même temps que la déclaration annuelle (T3010). Selon le formulaire, l'organisme de bienfaisance est tenu de joindre à la déclaration ses états financiers. Toutefois, l'organisme est autorisé à décider si les états financiers devraient ou non être publiquement accessibles. La Direction des organismes de bienfaisance estime qu'étant donné que les états financiers sont joints au formulaire, mais n'en font pas partie, son personnel n'a pas le pouvoir de les publier sans le consentement de l'organisme en question.

À notre avis, ce pouvoir discrétionnaire devrait être retiré aux organismes de bienfaisance et les états financiers devraient être communiqués sur demande. Même si la déclaration T3010 renferme certains renseignements de nature financière, les états financiers sont plus détaillés et les données qui y figurent se révèlent parfois particulièrement importantes en ce qui a trait au fonctionnement d'un organisme de bienfaisance. Les renseignements sur des questions comme les opérations entre personnes liées et les dettes éventuelles sont manifestement pertinents pour les personnes qui s'intéressent à un organisme de bienfaisance donné. En conséquence, nous recommandons que les dispositions législatives pertinentes soient modifiées de manière à permettre la communication des états financiers déposés par un organisme de bienfaisance.

Nous conserverions une exemption uniquement dans le cas du petit nombre d'organismes religieux qui bénéficient actuellement d'une dispense à l'égard de certaines exigences relatives aux déclarations. Ces organismes ne reçoivent aucun don d'un autre organisme de bienfaisance ni ne délivrent de reçus au titre de dons⁷.

Renseignements qui ne concernent aucune organisation précise

Il existe certains renseignements sur la réglementation qui pourraient devenir publiquement accessibles, sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès à*

⁷ La dispense a été accordée en 1977, lorsque le formulaire T3010 est devenu un document public. La dispense s'applique à quelque 300 organisations, qui détiennent principalement des fonds servant à payer la pension des membres de différents ordres religieux.

l'information et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ces renseignements comprennent :

- les politiques et procédures;
- une liste des organismes de bienfaisance réguliers;
- une base de données sur les décisions des tribunaux;
- les ébauches de politiques prêtes à être consultées;
- un rapport annuel sur les activités et les normes de service.

Politiques et procédures

Les procédures actuelles laissent le secteur de la bienfaisance et ses conseillers juridiques ainsi que le public « dans le noir » au sujet de la façon dont l'ADRC exerce son pouvoir discrétionnaire. Lorsqu'une organisation voit sa demande d'enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance refusée, ce renseignement ne devient public que si l'organisation concernée interjette appel de la décision devant la Cour d'appel fédérale, ce qui est peu probable, ou si elle décide d'informer d'autres personnes de la lettre de refus.

En raison de l'absence de précédents et de l'accessibilité restreinte aux politiques et lignes de conduite opérationnelles de l'ADRC, il est difficile pour les organisations de déterminer à l'avance si elles seront admissibles ou de savoir comment elles doivent se structurer afin de devenir admissibles à l'enregistrement.

Lorsque les examinateurs étudient une demande d'enregistrement, ils doivent tenir compte des politiques internes de l'ADRC. Bien que ce type de renseignements soient déjà accessibles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, nous estimons qu'il y a lieu de prendre des mesures actives en vue de les publier. La Charity Commission of England and Wales se prépare actuellement à divulguer tous ces renseignements sur son site web et nous croyons qu'une démarche similaire devrait être entreprise au Canada. Nous reconnaissons que ce ne sera pas là une tâche facile, compte tenu de la façon dont le matériel existant de l'ADRC est compilé à l'heure actuelle; néanmoins, elle nous apparaît nécessaire. Nous ne croyons pas qu'il soit souhaitable que toutes les politiques soient publiées. Encore là, nous appliquerions les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*. Dans certains cas, les

politiques et lignes de conduite opérationnelles s'apparentent à des données d'enquête et donnent des indices des éléments que les examinateurs devraient rechercher pour éviter de se « laisser avoir » par une organisation sans scrupule. Ce type de renseignements devraient demeurer confidentiels.

Liste des organismes de bienfaisance enregistrés

À l'heure actuelle, il est possible de consulter le site web de l'ADRC pour obtenir une liste des organismes de bienfaisance enregistrés. Cette liste indique également l'adresse et la désignation de chaque organisme de bienfaisance⁸. L'organe de réglementation devrait continuer à tenir une liste consultable des organismes de bienfaisance enregistrés. Au fur et à mesure que le temps et les ressources le permettront, d'autres renseignements devraient également être accessibles au moyen de cette liste et nous avons indiqué ci-après quelques-uns de ces renseignements.

Cette pratique va de pair avec celles qui sont suivies ailleurs. Ainsi, en Angleterre et au pays de Galles, la *Charities Act* de 1993 oblige la Charity Commission à tenir un registre comportant le nom de chaque organisme de bienfaisance enregistré ainsi que tout autre renseignement qui, de l'avis des commissaires, devrait y figurer. Le registre peut être examiné publiquement, de même que [TRADUCTION] « des copies (ou des descriptions) des attributions que les commissaires reçoivent au sujet de tout organisme de bienfaisance enregistré ».

Base de données sur les décisions des tribunaux

Pour la même raison que nous avons invoquée pour proposer que les politiques et procédures de l'organe de réglementation soient publiquement accessibles, nous encourageons celui-ci à inclure sur son site web une version consultable d'une base de données comportant :

- des renseignements au sujet des décisions des tribunaux;
- les précédents tirés de ses décisions antérieures;
- des renseignements qui proviennent d'autres organes de réglementation et qui pourraient être utiles pour les personnes qui cherchent à se renseigner au sujet des organismes de bienfaisance.

⁸ Un organisme de bienfaisance enregistré peut être désigné comme une œuvre de bienfaisance, une fondation publique ou une fondation privée.

Ébauches de politiques prêtes à être consultées

Avec ses publications, au cours des dernières années, la Direction des organismes de bienfaisance a réussi à assurer l'accès à ses documents concernant ses ébauches de politiques lorsqu'elle voulait mener une consultation publique. Nous encourageons l'organe de réglementation à continuer dans le même sens, tout en cherchant des façons de rejoindre une plus grande partie du public pour l'informer que les ébauches ont été affichées sur le site web et lui demander de soumettre ses commentaires.

Dans le cadre des mesures visant à faire en sorte que le site web de l'organe de réglementation devienne une ressource clé pour les organismes de bienfaisance qui veulent s'informer des changements proposés à la réglementation et y réagir, nous proposons également que le site web soit utilisé comme moyen d'informer les organismes des modifications législatives imminentes.

Lignes de conduite opérationnelles

Le secteur, le public et l'organe de réglementation lui-même seraient également bien desservis si celui-ci se montrait plus proactif en ce qui a trait à la communication de ses lignes de conduite opérationnelles aux organismes de bienfaisance. À l'heure actuelle, la Direction des organismes de bienfaisance fait parvenir aux organismes de bienfaisance des bulletins périodiques comportant des renseignements utiles en matière de conformité. En raison de ses fonctions liées à la conformité et à l'aide à la clientèle, la Direction est mieux placée que quiconque pour déceler les tendances qui pourraient être sources d'inquiétudes ou de problèmes. À notre avis, l'organe de réglementation devrait intervenir de façon beaucoup plus active au plan de la communication de renseignements et de conseils.

Ces fonctions ne devraient pas être exercées uniquement après qu'un organisme a fait l'objet d'une enquête ou s'est vu imposer une sanction. L'organe de réglementation devrait, en se servant de ses bulletins, de son site web ainsi que de son personnel qui participe à des événements mettant en cause des organismes de bienfaisance, agir avec diligence pour communiquer à ceux-ci des renseignements opérationnels importants. Nous reconnaissons qu'au cours des dernières années, l'organe de réglementation a nettement amélioré ses procédures en ce qui a trait à l'accessibilité de ses publications. Cependant, à notre avis, il ne devrait pas attendre qu'une publication soit

nécessaire avant de rendre disponibles ce type de lignes de conduite opérationnelles.

Nous croyons qu'il existe un intérêt public lié au fonctionnement administratif de l'organe de réglementation. C'est pourquoi nous proposons que l'organe publie un rapport annuel comportant des statistiques sur ses activités ainsi que des renseignements sur son budget et ses effectifs et des données connexes. Nous l'encourageons également à publier régulièrement ses normes de service établies ainsi que les données indiquant la mesure dans laquelle il respecte ces normes.