



## Programme de prestation des services en français

Conformément aux obligations et aux exigences légales énoncées dans l'accord d'exploitation conclu avec le ministre de l'Environnement et du Changement climatique, l'Office s'est engagé à s'assurer que ses services, communications et réponses aux demandes de renseignements du public sont offerts en français en fonction de ce qui suit.

Service	Niveau de service en français
Rapports de l'entreprise	L'Office veillera de façon proactive à ce que ses principaux rapports de responsabilité à l'égard du public, soit le rapport annuel et le plan d'activités, soient disponibles en français.
Politiques de l'entreprise	L'Office veillera de façon proactive à ce que ses documents décrivant les politiques de base de l'entreprise soient disponibles en français. Ces documents comprennent notamment : le programme de prestation des services en français, le code d'accès et de confidentialité, les règlements généraux et le code de conduite, le cadre de conformité et d'exécution et les politiques, directives et codes connexes.
Autres rapports et publications	Les autres rapports et publications diffusés par l'Office seront offerts en français sur demande dans un délai raisonnable.
Site Web	L'Office s'assurera qu'une mention en français est bien visible sur son site Web pour aviser le public de la disponibilité de ses services en français et de la manière d'y accéder.  Ses communications sur le Web en français seront offertes en français sur demande dans un délai raisonnable.
Soutien à la conformité et à l'exécution, et au registre	Les services d'inspection et d'enquête de l'Office seront offerts en français sur demande dans un délai raisonnable.
Demandes de renseignements du public	L'Office répondra aux demandes de renseignements du public – écrites et verbales – en français sur demande dans un délai raisonnable.

---

## **Gestion du programme de prestations des services en français**

Une fois par année, l'Office évaluera la demande des services en français et mettra à jour son programme en fonction de ladite demande.

Il étudiera les plaintes déposées relatives à la qualité et à la rapidité des services qu'il offre en français et prendra les mesures nécessaires, y compris la modification du programme, au besoin.

De plus, il rendra compte de la prestation de services en français dans son rapport annuel et des moyens utilisés à cet effet dans son plan d'activités, conformément à l'accord d'exploitation.