

Processus de gestion des demandes et des plaintes

En 2013, Hydro-Québec TransÉnergie a revu son processus de traitement des plaintes (P) et demandes (D) sur la base des définitions suivantes :

Demande : Demande d'information écrite ou verbale conduisant à une réponse écrite ou verbale dans le domaine de l'environnement.

Plainte : Insatisfaction manifestée verbalement ou par écrit, expression du mécontentement d'un individu ou d'un organisme en rapport avec l'environnement.

Chacune des demandes et plaintes reçues est analysée et traitée, qu'elle provienne de propriétaires, de riverains, d'organismes, de ministères ou autres. Les données nominatives sur le plaignant ou le demandeur demeurent confidentielles et par conséquent, il est donc impossible de fournir à la commission l'information détaillée sur les demandes et plaintes qui nous sont acheminées.

Un accusé de réception verbal ou écrit est fait auprès du plaignant ou du demandeur.

L'analyse est effectuée avec l'aide des unités responsables de l'activité concernée. Chaque demande ou plainte est classée selon un regroupement de 5 catégories prédéfinies.

1. Contamination, perturbation, destruction des ressources naturelles
2. Dommages à la propriété
3. Nuisances à la qualité de vie
4. Dommages au patrimoine
5. Autres (à préciser)

Après analyse de la demande ou de la plainte, une réponse est transmise (information fournie sur les pratiques de HQT pour la maintenance et l'entretien de ses équipements et de ses emprises, échanges téléphoniques, visites au terrain, et si nécessaire, travaux correcteurs, modification des pratiques, sensibilisation ou information de notre personnel et des sous-traitants).

DEMANDES ET PLAINTES RECENSÉES DANS LE REGISTRE ENTRE 2009 ET 2014 TOUCHANT LES LIGNES AÉRIENNES : 265

Hydro-Québec TransÉnergie a plus 30 000 km de lignes aériennes à travers tout le territoire québécois. Elle a reçu 265 demandes et plaintes en 6 ans, lesquelles sont décrites au tableau suivant.

Tableau 1 Bilan 2009-2014 des demandes et plaintes traitées par Hydro-Québec TransÉnergie par catégorie

Catégorie	Plaintes	Demandes	Total
Contamination, perturbation, destruction des ressources naturelle	16	18	34
Dommmages à la propriété	75	50	125
Nuisances à la qualité de vie	56	25	81
Dommmages au patrimoine	0	0	0
Autres	3	22	25
Total	150	115	265

Des exemples

Dans la catégorie *Contamination, perturbation, destruction des ressources naturelles*, un demandeur peut faire état ou se plaindre de la présence d'ornières ou encore de la perturbation de berges d'un cours d'eau. Après vérification de sa responsabilité dans la situation identifiée, l'entreprise répondra au plaignant et donnera suite par des travaux correcteurs s'il y a lieu. Dans certains cas, de l'information est acheminée au demandeur et répondre à ses demandes.

Dans la catégorie *Dommmages à la propriété*, un demandeur peut faire état de détérioration d'éléments sur sa propriété (arbres, arbustes, chemin, ponceau). Après vérification de sa responsabilité dans la situation identifiée, l'entreprise répondra au plaignant et donnera suite par des travaux correcteurs s'il y a lieu.

Dans la catégorie *Nuisances à la qualité de vie*, un demandeur peut faire état de la présence de débris ou déchets dans l'emprise d'une ligne. Hydro-Québec effectue ses vérifications et prend les actions requises pour corriger la situation. Elle en informe le demandeur ou plaignant.