



Office national  
de l'énergie

National Energy  
Board

# Résolution des plaintes



## En bref

L'Office reçoit des plaintes portant sur divers sujets, notamment la remise en état de l'emprise, les dommages causés aux cultures, l'écoulement de l'eau, le bruit, ainsi que les dommages attribuables à la construction.

Les méthodes de résolution des plaintes sont choisies de manière à promouvoir l'accessibilité de même que le caractère inclusif et respectueux.

Les parties sont encouragées à résoudre les plaintes entre elles et à se servir des approches fondées sur les intérêts, comme le mode alternatif de règlement des différends, avant d'avoir recours aux processus décisionnels de l'Office.

## Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est une communication écrite ou verbale soumise par une partie touchée ayant des questions ou préoccupations non résolues qui relèvent du mandat et de la compétence de l'Office.

## Qui peut déposer une plainte?

Toute partie touchée peut porter plainte. Les parties touchées comprennent les propriétaires fonciers, les groupes autochtones, les sociétés ou les associations dont le terrain, l'entreprise, le domicile ou les activités traditionnelles ou récréatives sont directement touchés par les activités d'une société réglementée par l'Office.

## Que fait l'Office des plaintes qu'il reçoit?

L'Office évalue toutes les plaintes déposées et travaille avec les parties concernées afin de décider de la meilleure approche pour résoudre le problème. L'Office s'attend à ce que toutes les parties prenantes fassent un effort substantiel pour régler les problèmes avant de recourir à ses services. Les méthodes de règlement des plaintes peuvent varier selon la complexité des enjeux en cause. Généralement, les plaintes sont résolues grâce à une des deux méthodes suivantes : le mode alternatif de règlement des différends ou le processus décisionnel.

## **Vous voulez vous renseigner sur le mode alternatif de règlement des différends et savoir cette option vous convient?**

Pour plus d'information sur le mode alternatif de règlement des différends, consultez l'aperçu de l'Office intitulé Mode alternatif de règlement des différends dans le site Web de l'Office.

## **Que se passe-t-il si je veux que l'Office décide?**

Une décision de l'Office est rendue à l'issue d'un processus quasi judiciaire au cours duquel l'Office considère toute la preuve présentée par les parties suivant une procédure formelle. Selon la nature et les circonstances de la plainte, le processus décisionnel peut mettre à contribution un ou plusieurs membres de l'Office.

## **Voulez-vous déposer une plainte?**

Toute partie touchée peut remplir le formulaire de plainte et le soumettre à l'Office pour enclencher le processus de traitement des plaintes. [Cliquez ici](#) pour accéder au formulaire de plainte.

Téléchargez le formulaire, remplissez-le et faites-le parvenir à l'Office par la poste ou par télécopieur. L'Office prendra contact avec vous dans les 10 jours ouvrables qui suivent pour accuser réception de la plainte et obtenir des renseignements supplémentaires au besoin.

## **Adresse postale :**

Office national de l'énergie  
517, Dixième Avenue S.-O., bureau 210  
Calgary (Alberta) T2R 0A8  
Télécopieur : 403-292-5503 ou 1-877-288-8803 (sans frais)

## **Besoin d'aide ou d'information?**

Communiquez avec un spécialiste du règlement des plaintes de l'Office par courriel à l'adresse [infoterres@neb-one.gc.ca](mailto:infoterres@neb-one.gc.ca) ou par téléphone au numéro 403-292-4800 ou sans frais au 1 800-899-1265.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'Office :

*Web* : [www.neb-one.gc.ca](http://www.neb-one.gc.ca)

*Courriel* : [info@neb-one.gc.ca](mailto:info@neb-one.gc.ca)

*Téléphone* : 403-292-4800

*Numéro sans frais* : 1-800-899-1265

*Suivez-nous sur Twitter à*  
[@ONE\\_NEBCanada](https://twitter.com/ONE_NEBCanada).

