

ENEFEN est fier de sa réputation en tant qu'entreprise dotée d'un personnel qualifié et bien informé et d'un service de calibre international. Si vous avez une préoccupation à propos de notre personnel, de notre performance, de nos constatations, de notre service ou de notre champ d'application, nous voudrions en être au courant. Tenez-nous au courant. Vous, votre entreprise ou vous, ne ferez jamais l'objet de mesures discriminatoires de notre part pour avoir exprimé une préoccupation ou avoir porté plainte.

Nous nous pencherons sur votre préoccupation en fonction du type de problème dont il s'agit.

[Pour contester un défaut de conformité:](#)

Si vous croyez que nous avons fait une constatation erronée au sujet d'un article, d'un processus ou de réglages relatifs à un projet particulier, vous pouvez contester le défaut de conformité en suivant le processus POC. Identifiez clairement l'article faisant l'objet de la contestation ainsi que le motif. Vous devez utiliser la boîte « Description » pour expliquer le motif justifiant la contestation. Vous avez aussi la possibilité de téléverser des photos avec légendes pour expliquer vos motifs.

Rendez-vous sur le Portail client d'ENEFEN à nfnportal.com et sélectionnez « *Project Status and Submittals* » (État d'avancement du projet et documents soumis) à partir du menu principal. Ensuite, sélectionnez votre projet et l'article non conforme. Si de multiples dispositifs sont identifiés au titre du défaut de conformité et qu'un seul dispositif fait l'objet de la contestation, comme la ventilation en amont, veuillez identifier clairement lequel des dispositifs fait l'objet de la contestation.

Téléversez des photos ou des documents à l'appui de votre demande et rédigez une brève description.

On procédera au traitement de l'examen de l'article que vous contestez, et l'article sera mis à jour dans le système POC. Nous vous ferons parvenir un courriel de rejet ou un courriel d'acceptation. Il vous est aussi possible d'accéder au Portail client d'ENEFEN pour consulter les résultats de l'examen.

S'il faut poursuivre les discussions, veuillez téléphoner à Susan au 780-665-2863, poste 17.

[Pour demander une dérogation:](#)

Si vous avez un produit, une combinaison de produits, un processus ou des réglages qui ne sont pas conformes, mais qui, selon vous, offrent un niveau de sécurité égal ou supérieur à celui exigé par le code, vous pouvez demander une dérogation par le biais du processus POC.

Nous examinerons votre demande de dérogation quand vous l'aurez soumise, après quoi nous l'accepterons ou que nous la rejeterons. Si nous acceptons votre demande, nous l'acheminons à l'autorité compétente. Si l'autorité compétente ne rejette pas la demande, nous vous en informerons et en ferons état dans votre rapport final.

[Pour porter plainte au sujet d'un employé ou pour féliciter un employé:](#)

Si la qualité du service qui vous a été offert par un employé d'ENEFEN était exceptionnelle ou mauvaise, vous pouvez nous en informer en transmettant un courriel à Jozef Jachniak, notre Président, à jjachniak@enefen.com. Veuillez indiquer votre numéro de téléphone, car il nous permettra d'obtenir de

plus amples détails au besoin. Si Rodger fait l'objet de votre plainte, il la renverra au président à des fins de résolution.

Nous accuserons réception de votre courriel dès que nous l'aurons reçu et, lorsqu'il s'agit de plaintes, nous procéderons à une enquête. Lorsque nous aurons réglé la question, nous vous ferons parvenir une description de notre résolution.

Pour porter plainte au sujet de nos services ou de notre rendement:

Si vous avez une plainte au sujet de notre service ou de notre rendement, vous pouvez nous en informer en transmettant un courriel à Jozef Jachniak, notre Président, à jjachniak@enefen.com. Veuillez indiquer votre numéro de téléphone, car il nous permettra d'obtenir de plus amples détails au besoin.

Nous accuserons réception de votre courriel dès que nous l'aurons reçu. Lorsque nous en aurons examiné les détails et que nous aurons trouvé des améliorations possibles, nous vous ferons parvenir une description de ce que nous entendons faire.

Pour porter plainte au sujet de la portée de nos travaux:

Si vous avez des préoccupations quant aux éléments exclus de nos inspections ou de nos homologations ou encore aux éléments qui y sont intégrés, vous pouvez nous en informer en transmettant un courriel à Jozef Jachniak, notre Président, à jjachniak@enefen.com. Veuillez indiquer votre numéro de téléphone, car il nous permettra d'obtenir de plus amples détails au besoin.

Nous accuserons réception de votre courriel dès que nous l'aurons reçu. Lorsque nous en aurons examiné les détails, nous vous ferons parvenir une description des raisons pour lesquelles nous définissons ainsi la portée de nos travaux. Si vous n'êtes pas satisfait du bien-fondé des raisons invoquées, vous pouvez vous plaindre auprès du Conseil canadien des normes (CCN). Le CCN est la dernière instance en matière d'appels pour les litiges concernant la conformité aux critères d'accréditation. ENEFEN respectera la décision du CCN, quelle qu'elle soit.