
	Procédure de traitement des Plaintes et appels	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 1 / 11


TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS

**PROCEDURA PER IL TRATTAMENTO DEI
RECLAMI E DEI RICORSI**


	Procédure de traitement des Plaintes et appels	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 2 / 11

SOMMAIRE

I. OBJET.....	4
II. DOCUMENT DE REFERENCE.....	4
III. DOMAINE D'APPLICATION.....	4
IV. GENERALITE.....	4
V. TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS.....	5
1. Accusé de réception.....	5
2. Confirmation et enregistrement.....	5
3. Analyses et décisions.....	5
I. OGGETTO.....	8
II. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	8
III. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	8
IV. GENERALITÀ.....	8
V. GESTIONE DI RECLAMI E RICORSI.....	9
1. CONFERMA DI AVVENUTA RICEZIONE.....	9
2. CONFERMA E ISCRIZIONE.....	9
3. ANALISI E DECISIONI.....	9

	Procédure de traitement des Plaintes et appels	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 3 / 11

FRANCE

	Procédure de traitement des Plaintes et appels	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 4 / 11

I. OBJET

Ce document définit les dispositions et modalités de traitement des appels et des plaintes relatifs aux activités d'évaluation de la conformité des entités du groupe Tecnea.

II. DOCUMENT DE REFERENCE

Pour les besoins de la présente procédure, les versions en vigueur des documents suivants s'appliquent :


- Manuel Qualité du groupe Tecnea
- Normes internationales applicables (NF EN ISO/CEI 17020, NF EN ISO/CEI 17024, NF EN ISO/CEI 17025, NF EN ISO/CEI 17065,...)

III. DOMAINE D'APPLICATION

La présente procédure est générale et s'applique à toutes les activités du groupe Tecnea. Pour certaines activités, elle peut être complétée par des dispositions spécifiques prévues dans les référentiels applicables (Programme de certification, référentiels d'application de l'ATP, référentiel applicable aux constructeurs en vue de la certification de leur produit...). Les présentes dispositions doivent être considérées dans le strict cadre des conditions générales et contractuelles de vente.

IV. GENERALITE

Les clients du Cemafruid, les demandeurs d'attestation ou de certificat (ADC Fluides, ATP, inspection,...) ou toute entité intéressée disposent de la capacité d'introduire un appel contre une décision ou une plainte. Le plaignant ou le requérant transmet sa requête par courrier postal adressé à l'entité du groupe Tecnea. Dans le cas d'un appel, le requérant dispose des délais contractuels lorsqu'ils sont spécifiés dans les conditions générales de vente ou dans les contrats. Dans le cas contraire, tout appel doit être introduit dans un délai de 1 mois maximum suivant la décision. Chaque entité du groupe Cemafruid est responsable de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement de l'appel ou de la plainte le concernant.

	Procédure de traitement des Plaintes et appels	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 5 / 11

V. TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS

1. ACCUSE DE RECEPTION

Chaque entité du groupe Tecnea est seule responsable de l'impartialité de ses activités d'évaluation de la conformité. Les appels et plaintes sont traités conformément au manuel qualité en vigueur suivant la présente procédure. Les appels et les plaintes reçus sont traités en toute impartialité et sans condition aucune. La réception officielle par courrier recommandée donne lieu à un accusé de réception dans les 10 jours ouvrés par un membre du directoire ou toute personne ayant autorité.


2. CONFIRMATION ET ENREGISTREMENT

À réception d'une réclamation, d'un appel ou d'une plainte, la direction évalue si elle est liée aux activités d'une entité du groupe Tecnea. Dans l'affirmative, l'enregistrement de la notification est actée par l'ouverture d'une fiche appelée « Fiche de Non-conformité », classée dans la catégorie générique « réclamation » avec attribution d'un numéro et un accusé de réception officiel envoyé à l'auteur. Dans le cas contraire, dans la mesure du possible, le plaignant ou le requérant est informé dans les 10 jours ouvrés suivants cet examen de recevabilité que sa plainte ou son appel n'a pas de lien avec les activités de l'entité concernée.

3. ANALYSES ET DECISIONS

Chaque entité du groupe Tecnea est seule responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires (dans la mesure du possible) pour que la plainte ou l'appel aboutisse à une décision. La décision permettant d'apporter une solution à la plainte ou à l'appel est prise, ou revue et approuvée par une ou des personnes non engagée(s) dans les activités liées à la plainte ou à l'appel.


- En première instance: traitement interne au niveau de l'entité avec décision d'un membre du directoire et consultation des comités sectoriels pour la certification lorsqu'il en existe.
- En seconde instance : Dispositif pour la préservation de l'impartialité (DPI) au sein du comité de surveillance pour les activités de certification et les activités d'inspection.

	Procédure de traitement des Plaintes et appels	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 6 / 11


Pour garantir l'absence de tout conflit d'intérêts, le personnel du groupe Tecnea a signé un engagement de déclaration des risques de conflit d'intérêts pour lui-même ou pour l'entité dont il dépend. Aussi, le personnel qui a fourni des conseils ou qui a été employé par un client, y compris les personnes qui ont assuré des activités de conseil en système de management, ne participe pas à la revue, ni approuve la solution apportée à une plainte ou un appel de ce client dans les deux ans suivant la fin des activités de conseil ou de l'emploi chez ce client.

Dans ces conditions, les suites données à la plainte ou l'appel sont notifiées au plaignant ou au requérant dans les 10 jours ouvrés suivants la date de l'examen. Toute décision prise par la première instance d'appel non contestée par écrit dans les 15 jours calendaires suivant sa notification est réputée acceptée par l'appelant, ce qui clôt la procédure d'appel.

En cas de désaccord suite à une décision, le traitement de l'appel est confié à une instance supérieure non impliquée dans l'activité concernée. L'appel n'est pas suspensif de la décision contestée.

	Procédure de traitement des Plaintes et appels	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 7 / 11

ITALIA

	Procedure per la gestione di ricorsi e reclami	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 8 / 11

I. OGGETTO

Il presente documento definisce le disposizioni e le procedure per la gestione di ricorsi e reclami relativi alle attività di valutazione della conformità delle attività del Gruppo Tecnea

II. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La procedura di trattamento dei reclami fa riferimento alle versioni correnti dei seguenti documenti:


- Manuale di qualità del Gruppo Tecnea
- Standard internazionali applicabili (NF EN ISO / IEC 17020, NF EN ISO / IEC 17024, NF EN ISO / IEC 17025, NF EN ISO / IEC 17065)

III. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura è generale e si applica a tutte le attività del gruppo Tecnea. Per alcune attività tale procedura può essere integrata da disposizioni specifiche previste dalle norme applicabili (programma di certificazione, standard di applicazione ATP, sistema di riferimento del produttore per la certificazione del loro prodotto, ecc.). Tali disposizioni devono essere considerate nel rigoroso contesto delle condizioni generali e contrattuali di vendita.

IV. GENERALITÀ

I clienti Cemafruid, quelli in fase di certificazione oppure già certificati (ADC FGAS, ATP, ispezione, ...) o qualsiasi entità interessata ha la possibilità di presentare un reclamo oppure un ricorso contro una decisione presa. Il denunciante o il richiedente trasmette la sua richiesta per posta, indirizzata all'unità del gruppo Tecnea. In caso di ricorso, il richiedente ha scadenze contrattuali quando sono specificate nelle condizioni generali di vendita o nei contratti. In caso contrario, qualsiasi ricorso deve essere presentato entro un massimo di 1 mese dalla data della decisione. Ogni unità del Gruppo Cemafruid è responsabile di tutte le decisioni in ciascuna fase del processo di gestione della chiamata o del reclamo in merito

	Procedure per la gestione di ricorsi e reclami	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 9 / 11

V. GESTIONE DI RECLAMI E RICORSI

1. CONFERMA DI AVVENUTA RICEZIONE

Ogni unità del gruppo Tecnea è la sola responsabile dell'imparzialità delle proprie attività di valutazione della conformità. I ricorsi e i reclami vengono gestiti secondo il manuale di qualità in vigore secondo questa procedura. I ricorsi e i reclami ricevuti vengono trattati in modo imparziale ed incondizionato. La ricezione ufficiale, per posta raccomandata, dà luogo ad un avviso di avvenuta ricezione entro 10 giorni lavorativi da parte di un membro del consiglio di amministrazione o di qualsiasi persona avente autorità.

2. CONFERMA E ISCRIZIONE


A ricezione di un ricorso o reclamo, la direzione valuta se tale richiesta è correlata alle attività di un'unità del gruppo Tecnea. In tal caso, la registrazione della notifica viene effettuata aprendo un file chiamato "Foglio di non conformità", classificato nella categoria generica "reclamo" con assegnazione del numero e un avviso di ricezione ufficiale (inviato a chi ha fatto il reclamo). Altrimenti, per quanto possibile, il denunciante viene informato entro 10 giorni lavorativi dall'esame di ammissibilità, che il suo reclamo o ricorso non si riferisce alle attività dell'unità interessata.

3. ANALISI E DECISIONI

Ogni unità del gruppo Tecnea è la sola responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie (nella misura del possibile) affinché il reclamo o il ricorso portino ad una risoluzione del problema. La decisione di risolvere il reclamo o il ricorso viene presa o rivista e approvata da una o più persone non impegnate nelle attività correlate al reclamo o al ricorso.

- In primo grado: trattamento interno a livello dell'unità, con decisione di un membro del Comitato esecutivo e consultazione dei comitati settoriali per la certificazione laddove esistono
- Seconda istanza: meccanismo per il mantenimento dell'imparzialità (DPI) nell'ambito del comitato di vigilanza per le attività di certificazione e di ispezione

Per garantire l'assenza di conflitti di interesse, il personale del Gruppo Tecnea ha sottoscritto un impegno a dichiarare i rischi di conflitto di interessi per sé o

	Procedure per la gestione di ricorsi e reclami	Ind d Applicable le 02/12/2019
	P 80 003	Page : 10 / 11

per l'unità da cui dipende. Inoltre, il personale che ha fornito consulenza o che è stato assunto da un cliente (compresi quelli che hanno fornito consulenza sul sistema di gestione) non partecipa alla revisione, né approva la risoluzione di un reclamo o di un ricorso per un periodo di almeno due anni dal completamento delle attività di consulenza o di impiego presso quel cliente. In tali circostanze, il seguito dato alla denuncia o all'impugnazione viene notificato al denunciante o al reclamante entro 10 giorni lavorativi dalla data dell'esame. Qualsiasi decisione, presa dalla prima autorità di appello indiscussa per iscritto entro 15 giorni di calendario dalla sua notifica, è considerata accettata dalla ricorrente, che termina il processo di ricorso. In caso di disaccordo a seguito di una decisione, il trattamento del ricorso è affidato a un'autorità superiore non coinvolta nell'attività in questione. L'appello non è sospensivo della decisione impugnata.

