



SYSTEME OUEST AFRICAIN D'ACCREDITATION (SOAC)

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS
/
HANDLING PROCESS FOR COMPLAINTS AND APPEALS
(I01C07)

Approbation / Approval		Date de prise d'effet / Effective date
Date	24/06/25	24/06/25

SOMMAIRE

1. Objet et domaine d'application	3
2. Références	3
3. Liste de diffusion	3
4. Prise d'effet et réexamen	3
5. Synthèse des modifications	3
6. Termes et définitions.....	3
7. Description du processus de traitement des plaintes	3
8. Description du processus de traitement des appels	5
9. Documents associés	5
10. Tableau de modifications	6

SUMMARY

1. Purpose and scope	3
2. References	3
3. Mailing list	3
4. Effective date and review	3
5. Summary of changes	3
6. Terms and definitions.....	3
8. Description du processus de traitement des appels	5
8. Description of the handling process for appeals	5
9. Related documents	5
10. Table of changes	6

1. Objet et domaine d'application

Ce document est spécifique à la description des processus de gestion et de traitement des plaintes et appels au sein du SOAC.

2. Références

- ISO/IEC 17011, Exigences pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité : Chapitres 7.12.2 et 7.12.3. **(1)**
- C07, Récusations, Plaintes et Appels. **(2)**

3. Liste de diffusion

- Organismes d'évaluation de la conformité candidats à l'accréditation ou accrédités **(1)**
- Toutes parties intéressées **(2)**

4. Prise d'effet et réexamen

Ce document est applicable à compter de la date mentionnée sur la page de garde. Il sera mis à jour autant que nécessaire.

5. Synthèse des modifications

Cf. Tableau des modifications en annexe

6. Termes et définitions

Aux fins du présent document, les termes et définitions donnés dans les références normatives ci-dessus, dans la norme ISO/IEC 17000 et ISO/IEC 17011 s'appliquent.

7. Description du processus de traitement des plaintes

1. Purpose and scope

This document is specific to the description of the processes for managing and handling complaints and appeals within SOAC.

2. References

- ISO/IEC 17011, Requirements for Accreditation Bodies Accrediting Conformity Assessment Bodies: Chapters 7.12.2 and 7.12.3. **(1)**
- C07, Recusals, Complaints and Appeals. **(2)**

3. Mailing list

- Conformity assessment bodies seeking accreditation or accredited **(1)**
- All interested parties **(2)**

4. Effective date and review

This document is applicable from the date mentioned on the cover page. It will be updated as necessary.

5. Summary of changes

Cf. Table of modifications in annex

6. Terms and definitions

For the purpose of this document, the terms and definitions given in the above normative references, in ISO/IEC 17000 and ISO/IEC 17011 apply.

7. Description of the handling process for complaints

Responsable / Responsible	Activité / Etape / Activity / Stage	Canal / mode / Channel / mode	Délai / Delay
Partie intéressée / Interested party	Plainte ou contestation/ Complaint or contestings (1)	Courrier / Courriel / Appel téléphonique Mail / Email / Phone call	Plainte verbale à confirmer dans 14 jours calendaires / Verbal complaint to be confirmed within 14 calendar days
CSMQ / Suppléant du CSMQ / EQMS / Deputy EQMS	Réception et enregistrement / Reception and registration (2)	Courrier / Courriel / Mail / Email	Accusé de réception à l'OEC dans un délai maximal de 7 jours calendaires / Acknowledgement of receipt to the CAB within 7 calendar days
CSMQ / Suppléant du CSMQ / EQMS / Deputy EQMS	Analyse de recevabilité / Receivability analysis (3)		
RRDG	Décision (4)	Information du plaignant, Fin du processus / Information to the complainant, End of the process	
	Oui / Yes		
RRDG / CSMQ / CDT / RRDG/ EQMS / ETD	Examen de la réclamation et propositions d'actions / Examination of the complaint and proposals for action (5)		Délai proposé : 5 jours / Proposed timeframe: 5 days
CSMQ / Suppléant du CSMQ / EQMS / Deputy EQMS	Mise en œuvre des actions / Implementation of actions (6)		
CSMQ / Suppléant du CSMQ / EQMS / Deputy EQMS	Information du plaignant / Information to the complainant (7)	Courrier / Courriel / Mail / Email	Délai proposé : 17 jours calendaires / Proposed timeframe: 17 calendar days

8. Description du processus de traitement des appels

8. Description of the handling process for appeals

Responsable / Responsible	Activité / Etape / Activity / Stage	Canal / mode / Channel / mode	Delai / Delay
OEC / CABs RQ / Suppléant du RQ / QO / Deputy QO Conseil d'administration (CA) / Board of Directors (BoD) CA ou Assemblée Générale (AG) / Board or General Assembly (GA) CSMQ / Suppléant du CSMQ / EQMS / Deputy EQMS	<pre> graph TD A([Appels avec justificatif(s) / Calls with receipt(s) (1)]) --> B[Réception et enregistrement / Reception and registration (2)] B --> C[Analyse de recevabilité / Receivability analysis (3)] C --> D{Décision (4)} D -- Non / No --> E[Information du appellant, Fin du processus / Information to the appellant, End of the process] D -- Oui / Yes --> F[Examen de l'appel et prise de décision / Review of the appeal and decision making (5)] F --> G([Information du plaignant / Information to the appellant (6)]) </pre>	Courrier / Courriel / Appel téléphonique / Mail / Email / Phone call Courrier / Courriel / Mail / Email Information du appellant, Fin du processus / Information to the appellant, End of the process Courrier / Courriel / Mail / Email	30 jours calendaires après réception d'une décision d'accréditation / 30 calendar days after receiving an accreditation decision Accusé de réception à l'OEC dans un délai maximal de 7 jours calendaires / Accusé de réception à l'OEC dans un délai maximal de 7 jours calendaires Délai proposé : 17 jours calendaires / Proposed timeframe: 17 calendar days

9. Documents associés

9. Related documents

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

10. Tableau de modifications

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes)
I01C07.00-04 janvier 2023		
Création		
I01C07.01-24 juin 2025		
1		Changement de code

See F02P01- Current QMS Control list

10. Table of changes

No	Source	Modification in brief (Relevant changes)
I01C07.00-04 January 2023		
Creation		
I01C07.01-24 June 2025		
1		Code changed