



SYSTEME OUEST AFRICAIN D'ACCREDITATION (SOAC) WEST AFRICAN ACCREDITATION SYSTEM (WAAS)

RECUSATIONS, PLAINTES ET APPELS / RECUSALS, COMPLAINTS, AND APPEALS (C07.04)

Approbation / Approval		Date de prise d'effet / Effective Date
Date	01/07/25	01/07/25

SOMMAIRE

1.	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
2.	REFERENCES.....	3
3.	PRISE D'EFFET ET REEXAMEN	3
4.	SYNTHESE DES MODIFICATIONS	3
5.	TERMES ET DEFINITIONS.....	3
6.	RECUSATION	4
7.	PLAINTES ET APPELS	5

SUMMARY

1.	PURPOSE AND SCOPE	3
2.	REFERENCES.....	3
3.	EFFECTIVE DATE AND REVIEW	3
4.	SUMMARY OF CHANGES.....	3
5.	TERMS AND DEFINITIONS	3
6.	RECUSAL.....	4
7.	COMPLAINTS AND APPEALS	5
8.	TABLEAU DES MODIFICATIONS / TABLE OF MODIFICATIONS.....	9

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ce document décrit les dispositions du SOAC relatives à la récusation des évaluateurs/experts, aux plaintes et aux appels.

2. REFERENCES

ISO/IEC 17011, Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité (1).

C01- Règlement d'accréditation (2).

I01C07- Processus de gestion des plaintes et appels (3).

3. PRISE D'EFFET ET REEXAMEN

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

4. SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS

Cf. Tableau des modifications en annexe

5. TERMES ET DÉFINITIONS

RRDG : Représentant Résident - Directeur Général (1).

OEC : Organisme d'évaluation de la Conformité (2).

Plainte ou réclamation : expression d'insatisfaction, autre que celle mentionnée sous le terme « appel », émise par toute personne physique ou morale auprès du SOAC et relative à ses opérations ou à celles d'un organisme qu'il a accrédité, quand une réponse est attendue. (3).

1. PURPOSE AND SCOPE

This document describes SOAC's provisions on the disqualification of assessors/experts, complaints, and appeals.

2. REFERENCES

ISO/IEC 17011, Conformity assessment - Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies (1).

C01- Accreditation Rules (2).

I01C07- Complaint and Appeal Management Process (3).

3. EFFECTIVE DATE AND REVIEW

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

4. SUMMARY OF CHANGES

See Table of Modification in annex

5. TERMS AND DEFINITIONS

RRDG: Resident Representative - Director General (1).

CAB: Conformity Assessment Body (2).

Complaints or claims: expression of dissatisfaction, other than that mentioned under the term "appeal", issued by any person or organization to SOAC and relating to its operations or those of an organization it has accredited, where a response is expected. (3).

Plaignant : personne physique ou morale ayant manifesté une insatisfaction. **(4)**

Appel : demande exprimée par un organisme accrédité ou candidat à l'accréditation visant à faire reconsidérer une décision jugée défavorable prise par le SOAC à son égard. **(5)**

Courrier : courrier électronique ou sur support papier. **(6)**

6. RECUSATION

6.1. Formalisation de la récusation

Le SOAC propose une équipe d'évaluateurs à l'organisme pour acceptation. Dans un délai de **sept (07) jours calendaires** à compter de la date de réception de la proposition, l'organisme peut récuser par écrit, tout ou partie de l'équipe d'évaluation proposée, à condition de motiver sa position.

6.2. Motifs de récusation

Les motifs de récusation sont classés en deux familles **(1)**:

6.2.1. Conflit d'intérêt

En principe, le SOAC remplace l'évaluateur/expert lorsqu'il se pose des problèmes d'indépendance ou d'impartialité, notamment en cas de concurrence commerciale directe **(1)**.

Ce motif n'est pas recevable si l'évaluateur/expert est un membre permanent du SOAC sauf conflit d'intérêt lié à un emploi antérieur de moins de **02 ans (2)**.

6.2.2. Comportement

En principe, ce motif n'est recevable que si le SOAC a antérieurement reçu par écrit, de la part d'un ou plusieurs organismes, des

Complainant: an individual or legal entity who expressed dissatisfaction. **(4)**

Appeal: a request by an accredited organization or candidate for accreditation to SOAC for reconsideration of any adverse decision made by SOAC related to its desired accreditation status. **(5)**

Mail: electronic mail or hard copy. **(6)**

6. RECUSAL

6.1. Right to recuse

SOAC offers a team of assessors to the organization for acceptance. Within **07 calendar days** from the date of receipt of the proposal, the body may recuse in writing, all or part of the proposed assessment team, provided that it gives reasons for its position.

6.2. Grounds for recusal

The grounds for recusal are classified into two families **(1)**:

6.2.1. Conflict of interest

In principle, SOAC replaces the assessor/expert when there are problems of independence or impartiality, particularly in cases of direct commercial competition **(1)**.

This ground is not admissible if the assessor/expert is a permanent member of SOAC except for conflict of interest related to previous employment for less than **2 years (2)**.

6.2.2. Behaviour

In principle, this ground is admissible only if SOAC has previously received in writing, from one or more bodies, observations on the behavior of the respondent assessor.

observations portant sur le comportement de l'évaluateur/expert mis en cause.

6.3. Traitement de la récusation

Le SOAC examine la recevabilité de la récusation et fait connaître sa position l'organisme dans un délai de **07 jours calendaires (1)**.

S'il juge la récusation recevable, il propose à l'organisme une nouvelle composition de l'équipe d'évaluation **(2)**.

S'il la considère irrecevable, il en informe l'organisme par écrit avec mention des raisons. Celui-ci a la possibilité de contester les arguments du SOAC dans un délai de **07 jours calendaires** à compter de la réception du courrier du SOAC **(3)**.

Le SOAC et l'organisme doivent parvenir à un accord à l'amiable **(4)**.

Le droit de récusation, qui n'est en principe pas limité, ne doit pas conduire, par sa répétition, à un dépassement du délai maximal entre les évaluations consécutives ou de renouvellement, lequel entraînerait *ipso facto* la suspension de l'accréditation **(5)**.

7. PLAINTES ET APPELS

7.1. Réception de la plainte ou de l'appel

La plainte ou l'appel doit être formulé(e) par écrit et adressé(e) au RRDG du SOAC par un OEC ou par un autre organisme d'accréditation signataire. **(1)**

Un courrier électronique peut déclencher le traitement d'une plainte ou d'un appel **(2)**.

Lorsqu'une plainte est exprimée verbalement, elle doit être confirmée, dans un délai de **14 jours calendaires**, par courrier en fournissant les éléments susceptibles d'appuyer la requête sous peine de suspension du traitement. Il incombe au plaignant de fournir

6.2. Treatment of the recusal

SOAC examines the admissibility of the challenge and informs the organization of its position within **07 calendar days (1)**.

If it considers the challenge admissible, it shall propose to the body, a new composition of the assessment team **(2)**.

If it considers it inadmissible, it shall inform the body in writing, stating the reasons. The latter has the opportunity to contest SOAC's arguments within **07 calendar days** of receipt of SOAC's letter **(3)**.

SOAC and the body shall reach an amicable agreement **(4)**.

The right for recusal, which is in principle not limited, shall not lead, by its repetition, to an exceeding of the maximum period between consecutive assessments or renewal, which would, *ipso facto*, lead to the suspension of accreditation **(5)**.

7. COMPLAINTS AND APPEALS

7.1. Receipt of the complaint or appeal

The complaint or appeal shall be made in writing and sent to SOAC RRDG by an OEC or by another accrediting body that is a signatory. **(1)**

An e-mail can trigger the processing of a complaint or appeal **(2)**.

When a complaint is expressed verbally, it shall be confirmed, within **14 calendar days**, by letter by providing the information likely to support the request under penalty of suspension of treatment. It is the responsibility of the complainant to provide

les justifications et les preuves relatives à la plainte **(3)**.

Lorsqu'un OEC conteste la décision du SOAC relative à son accréditation, l'organisme dispose de **30 jours calendaires** à compter de la réception de la décision d'accréditation pour introduire par écrit un appel auprès du SOAC en y joignant les motifs et les justifications **(4)**.

Une plainte ou un appel formulé(e) n'est pas suspensif de la décision du SOAC **(5)**.

7.2. Traitement de la plainte ou de l'appel

Tout membre du conseil d'administration ou d'un comité technique, en particulier le Comité d'Accréditation, ayant été invité à donner un avis sur un dossier donné, ne peut participer à la décision relative au dossier d'appel correspondant **(1)**.

Les appels concernant les décisions du SOAC, y compris celles relatives à l'accréditation, sont portés devant le Conseil d'Administration **(2)**.

Les appels concernant les décisions du Conseil d'Administration, autres que ceux relatifs aux décisions d'accréditation, sont portés devant l'Assemblée Générale **(3)**.

Les plaintes autres que les appels, sont traitées par la Direction Générale, qui rend compte au Conseil d'Administration au moins une fois par an **(4)**.

Le SOAC enregistre la plainte ou l'appel et informe l'intéressé de la réception de sa demande, dans un délai de **07 jours calendaires** **(5)**.

Dès réception d'une plainte, le SOAC vérifie si la plainte est liée à ses activités, à celles de ses évaluateurs, d'un organisme accrédité ou d'un tiers. Dans l'affirmative, la plainte est

the justifications and evidences relating to the complaint **(3)**.

When a CAB challenges SOAC's decision on its accreditation the body shall have **30 calendar days** from receipt of the accreditation decision to lodge an appeal in writing to SOAC, together with the reasons and justifications **(4)**.

A complaint or an appeal formulated does not suspend the decision of SOAC **(5)**.

7.2. Handling the complaint or appeal

Any member of the Board of Directors or a Technical Committee, in particular, the Accreditation Committee, having been asked to give an opinion on a given file, cannot participate in the decision on the corresponding appeal file **(1)**.

Appeals concerning SOAC decisions, including those relating to accreditation, are brought before the Board of Directors **(2)**.

Appeals concerning the decisions of the Board of Directors, other than those relating to accreditation decisions, are brought before the General Assembly **(3)**.

Complaints other than appeals are handled by General Directorate, which reports to the Board of Directors at least once a year **(4)**.

SOAC records the complaint or appeal and notifies the applicant of the receipt of the request within **07 calendar days** **(5)**.

Upon receipt of a complaint, SOAC verifies whether the complaint is related to its activities, those of its assessors, an accredited body or a third party. If so,

prise en charge, sinon elle est arrêtée et le plaignant est informé **(6)**.

Toutes plaintes relatives à un organisme accrédité par le SOAC doivent être adressées à celui-ci. Si toutefois, l'organisme accrédité n'est pas en mesure de résoudre la plainte de façon satisfaisante, le cas sera soumis au SOAC **(7)**.

Le personnel choisi pour mener l'enquête sur la plainte/appeal doit être indépendant de la plainte/appeal. Ce personnel doit enquêter sur la plainte/appeal d'une telle manière à obtenir tous les faits pertinents relatifs à la plainte/appeal **(8)**.

Selon le cas, le SOAC pourrait faire participer d'autres parties à l'enquête et leur communiquer les renseignements reçus du plaignant. Dépendamment de la complexité et de la durée du traitement, le SOAC veille à l'information régulière du plaignant par la transmission de rapports d'avancement et des résultats obtenus **(9)**.

Le SOAC est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires pour valider la plainte ou l'appel **(10)**.

Une fois validé, le SOAC identifie les actions appropriées à mettre en œuvre pour traiter la plainte/appeal et en informe le plaignant/appellant **(11)**.

Le SOAC demeure responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes et appels **(12)**.

A la fin du traitement de toute plainte/appeal, le SOAC avise le plaignant/appellant de la fin du processus en cours **(13)**.

the complaint is dealt with, otherwise, it is stopped and the complainant is informed **(6)**.

Any complaints about a body accredited by SOAC should be addressed to the latter. If however, the accredited body is unable to resolve the complaint satisfactorily, the case will be referred to SOAC **(7)**.

The selected staff to conduct the investigation of the complaint/appeal shall be independent of the complaint/appeal. This staff shall investigate the complaint/appeal such as to obtain all relevant facts relating to the complaint/appeal **(8)**.

As appropriate, SOAC could involve other parties to the investigation and communicate the information received from the complainant. Depending on the complexity and duration of the processing, SOAC shall provide the complainant with progress reports and the outcome **(9)**.

SOAC is responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the complaint or the appeal **(10)**.

Once validated, SOAC identifies appropriate actions to be implemented to deal with the complaint/appeal and inform the complainant/appellant **(11)**.

SOAC remains responsible for all decisions at all levels of the complaints and appeals process **(12)**.

At the end of the treatment of any complaint/appeal, SOAC notifies the complainant/appellant of the end of the current process **(13)**.

En aucun cas, les analyses et les décisions relatives aux plaintes et aux appels ne doivent donner lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant ou l'appellant **(14)**.

Le SOAC vérifie que toutes les actions appropriées ont été entreprises en temps opportun et, suit l'évolution des plaintes et appels en vue de l'amélioration de l'efficacité de ses dispositions **(15)**.

7.3. Dispositions spécifiques aux appels

Après instruction, la Direction Générale transmet le dossier d'appel au Conseil d'administration du SOAC pour décision. Le Conseil d'administration délègue le traitement à son comité de gestion des risques. La décision du Conseil d'administration est basée sur l'avis du comité de gestion des risques. Le SOAC notifie l'appellant de la décision du Conseil d'administration dans un délai de **30 jours** calendaires, à compter de la date de réception de l'appel par la Direction Générale **(1)**.

Au cours du traitement d'un appel, le SOAC veille à l'information régulière de l'appellant par la transmission de rapports d'avancement et des résultats obtenus **(2)**.

En cas de désaccord à l'issue de la décision du Conseil d'administration du SOAC, l'appellant est libre de déposer une plainte contre le SOAC devant l'AFRAC, l'IAF ou l'ILAC **(3)**.

Under no circumstances shall analyses and decisions relating to complaints and appeals result in discriminatory actions against the complainant or appellant **(14)**.

SOAC verifies that all appropriate actions have been taken in due time and monitors the progress of complaints and appeals in order to improve the effectiveness of its provisions **(15)**.

7.3. Specific provisions for appeals

After instruction, the General Director forwards the appeal file to SOAC Board of Directors for decision. The Board of Directors delegates the handling to its risk management committee. The decision of the Board of Directors is based on the opinion of the risk management committee. SOAC notifies the appellant of the decision of the Board of Directors within 30 calendar days from the date of receipt of the appeal by the General Directorate. **(1)**.

During the processing of an appeal, SOAC ensures that the appellant is regularly informed by sending progress reports and the results obtained **(2)**.

In case of disagreement on the outcome of the decision of SOAC Board, the appellant is free to file a complaint against SOAC with AFRAC, IAF, and ILAC **(3)**.

8. TABLEAU DES MODIFICATIONS / TABLE OF MODIFICATIONS

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes) / <i>Modification in brief (Relevant changes)</i>	
C07.00- 24 Janvier 2019 / 24 January 2020			
Création / Creation			
C07.01- 30 Juillet 2019 / 30 July 2020			
1	§ 7.2	La section 7.2 a été mise à jour pour définir le processus de traitement des réclamations autres que les appels et la périodicité.	<i>Section 7.2 has been updated to define the handling process for complaints other than appeals and the periodicity</i>
C07.02- 03 Septembre 2019 /			
1	§ 2	Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes.	<i>References have been revised in line with the wording of the standards</i>
C07.03- 20 avril 2021 / 20 April 2021			
1		Réunion des versions anglaise et française	<i>Combining the English and French versions</i>
C07.04- 01 juillet 2025 / 20 July 2025			
1	§7.2	Alignement aux exigences des chapitres 7.12 et 7.13 de la norme ISO IEC 17011	<i>Alignment with the requirements of chapters 7.12 and 7.13 of the ISO IEC 17011 standard</i>