



SYSTEME OUEST AFRICAIN D'ACCREDITATION (SOAC)

RECUSATIONS, PLAINTES ET APPELS (C07.02)

Approbation		Date de prise d'effet
Date	01/11/19	01/11/19

SOMMAIRE

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
2. REFERENCES.....	3
3. PRISE D'EFFET ET REEXAMEN	3
4. SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS	3
5. TERMES ET DEFINITIONS	3
6. RECUSATION.....	3
6.1. Formalisation de la récusation.....	3
6.2. Motifs de récusation	3
6.2.1. Conflit d'intérêt	3
6.2.2. Comportement	4
6.3. Traitement de la récusation	4
7. PLAINTES ET APPELS.....	4
7.1. Réception de la plainte ou de l'appel.....	4
7.2. Traitement de la plainte ou de l'appel.....	4
7.3. Dispositions spécifiques aux appels	5
8. TABLE DES MODIFICATIONS	6

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ce document décrit les dispositions du SOAC relatives à la récusation des évaluateurs, 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.

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

Version 00 : création.

Version 01 : révision et mise à jour pour une nouvelle disposition traitée.

Version 02: révision et mise à jour pour certaines sections

5. TERMES ET DEFINITIONS

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.

Plaignant : personne physique ou morale ayant manifesté une insatisfaction.

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.

Courrier : courrier électronique ou sur support papier.

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 :

6.2.1. Conflit d'intérêt

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

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

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

6.3. Traitement de la récusation

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

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

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.

Le SOAC et l'organisme doivent parvenir à un accord à l'amiable.

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 de surveillance ou de renouvellement, lequel entraînerait *ipso facto* la suspension de l'accréditation.

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 Directeur Général du SOAC.

Un courrier électronique peut déclencher le traitement d'une plainte ou d'un appel.

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

Lorsqu'un organisme d'évaluation de la conformité 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.

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

7.2. Traitement de la plainte ou de l'appel

Selon l'article 13 des Statuts du SOAC:

- 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.

- Les appels concernant les décisions du SOAC, y compris celles relatives à l'accréditation, sont portés devant le Conseil d'Administration.
- Les appels concernant les décisions du Conseil d'Administration, autres que ceux relatifs aux décisions d'accréditation, sont portés devant l'Assemblée Générale.
- 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.

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

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 prise en charge, sinon elle est arrêtée et le plaignant est informé.

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.

Le personnel choisi pour mener l'enquête sur la plainte/appel doit être indépendant de la plainte/appel. La personne responsable doit enquêter sur la plainte/appel d'une telle manière à obtenir tous les faits pertinents relatifs à la plainte/appel.

Selon le cas, le SOAC pourrait faire participer d'autres parties à l'enquête et leur communiquer les renseignements reçus du plaignant.

Le SOAC collecte et vérifie toutes les informations nécessaires lui permettant de valider la plainte ou l'appel.

Une fois validé, le SOAC identifie les actions appropriées à mettre en œuvre pour traiter la plainte/appel et en informe le plaignant/appelant.

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

Dépendamment de la complexité et de la durée du traitement, le SOAC informe le plaignant des activités en cours et des délais associés. A la fin du traitement de toute plainte/appel, le SOAC avise le plaignant/appelant de la fin du processus en cours.

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'appelant.

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.

7.3. Dispositions spécifiques aux appels

Après instruction, la Direction Générale transmet le dossier d'appel au Conseil d'administration du SOAC pour décision. Toutefois, le Conseil d'administration peut mettre en place un sous-comité en son sein chargé d'étudier l'appel et de donner suite. La décision du Conseil d'administration du SOAC est notifiée à l'appelant dans

un délai de **30 jours** calendaires, à compter de la date de réception de l'appel par la direction générale.

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

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

8. TABLE DES MODIFICATIONS

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes)
C07.00- 24 Janvier 2019		
Création		
C07.01- 30 Juillet 2019		
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.
C07.02- 03 Septembre 2019		
1	§ 2	Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes.