



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

---

### **RECUSATIONS, PLAINTES ET APPELS / RECUSALS, COMPLAINTS, AND APPEALS (C07.03)**

<b>Approbation / Approval</b>		<b>Date de prise d'effet / Effective Date</b>
<b>Date</b>	20/04/21	20/04/21

# 1. Table des matières

<b>2. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCES</b>	<b>3</b>
<b>4. PRISE D'EFFET ET REEXAMEN</b>	<b>3</b>
<b>5. SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS</b>	<b>3</b>
<b>6. TERMES ET DÉFINITIONS</b>	<b>3</b>
<b>7. RECUSATION</b>	<b>4</b>
6.1. FORMALISATION DE LA RECUSATION	4
6.2. MOTIFS DE RECUSATION	4
6.2.1. <i>Conflit d'intérêt</i>	4
6.2.2. <i>Comportement</i>	4
6.3. TRAITEMENT DE LA RECUSATION	5
<b>8. PLAINTES ET APPELS</b>	<b>5</b>
7.2. RECEPTION DE LA PLAINTÉ OU DE L'APPEL	5
7.2. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ OU DE L'APPEL	6
7.3. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX APPELS	8
<b>1. PURPOSE AND SCOPE</b>	<b>3</b>
<b>2. REFERENCES</b>	<b>3</b>
<b>3. EFFECTIVE DATE AND REVIEW</b>	<b>3</b>
<b>4. SUMMARY OF CHANGES</b>	<b>3</b>
<b>5. TERMS AND DEFINITIONS</b>	<b>3</b>
<b>6. RECUSAL</b>	<b>4</b>
6.1. RIGHT TO RECUSE	4
6.2. GROUNDS FOR RECUSAL	4
6.2.1. <i>Conflict of interest</i>	4
6.2.2. <i>Behaviour</i>	4
6.3. TREATMENT OF THE RECUSAL	5
<b>7. COMPLAINTS AND APPEALS</b>	<b>5</b>
7.2. RECEIPT OF THE COMPLAINT OR APPEAL	5
7.2. HANDLING THE COMPLAINT OR APPEAL	6
7.3. SPECIFIC PROVISIONS FOR APPEALS	8

## 2. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

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

## 3. 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.

## 4. 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.

## 5. 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

Version 02: réunion des version anglaise et française.

## 6. 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.

## 1. PURPOSE AND SCOPE

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

## 2. REFERENCES

ISO/IEC 17011, Conformity assessment - Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies

## 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

Version 00: creation.

Version 01: revision and update for a new disposition addressed.

Version 02: revision and update for some sections.

Version 02: combination of the English and French versions.

## 5. TERMS AND DEFINITIONS

**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.

**Complainant:** a natural person or legal entity who expressed dissatisfaction.

**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.

## 7. 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 recusation

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.

**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.

**Mail**: electronic mail or hard copy

## 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 organization 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:

#### 6.2.1. Conflict of interest

In principle, SOAC replaces the assessor there are problems of independence or impartiality, particularly in cases of direct commercial competition

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

#### 6.2.2. Behaviour

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

### 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.

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.

## 8. PLAINTES ET APPELS

### 7.2. 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

### 6.3. Treatment of the recusal

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

If it considers the challenge admissible, it shall propose to the organization a new composition of the evaluation team.

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.

SOAC and the organization must reach an amicable agreement.

The right to challenge, which is in principle not limited, must not lead, by its repetition, to an exceeding of the maximum period between assessments surveillance or renewal, which would, *ipso facto*, lead to the suspension of accreditation.

## 7. COMPLAINTS AND APPEALS

### 7.2. Receipt of the complaint or appeal

The complaint or appeal must be lodged written and addressed to the Director-General of SOAC.

An e-mail can trigger the processing of a complaint or appeal.

When a complaint is expressed verbally, it must 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 the justifications and evidence relating to the complaint.

When a CAB challenges SOAC's decision on its accreditation the organization shall have **30 calendar days** from receipt of the accreditation

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 passuspensif 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

decision to lodge an appeal in writing to SOAC, together with the reasons and justifications.

A complaint or an appeal formulated does not suspend the decision of SOAC.

## 7.2. Handling the complaint or appeal

According to SOAC Statutes section 13:

- 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.
- Appeals concerning SOAC decisions, including those relating to accreditation, are brought before the Board of Directors.
- Appeals concerning the decisions of the Board of Directors, other than those relating to accreditation decisions, are brought before the General Assembly.
- Complaints other than appeals are handled by General Management, which reports to the Board of Directors at least once a year.

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

Upon receipt of a complaint, SOAC verifies whether the complaint is related to its activities, those of its

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/appeal doit être indépendant de la plainte/appeal. La personne responsable doit enquêter sur la plainte/appeal d'une telle manière à obtenir tous les faits pertinents relatifs à la plainte/appeal.

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/appeal et en informe le plaignant/appellant.

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/appeal, le SOAC avise le plaignant/appellant de la fin du processus en cours.

En aucun cas les analyses et les décisions relatives aux plaintes et aux appels ne doivent

assessors, an accredited organization or a third party. If so, the complaint is dealt with, otherwise, it is stopped and the complainant is informed.

Any complaints about an organization accredited by SOAC should be addressed to the latter. If, however, the accredited organization is unable to resolve the complaint satisfactorily, the case will be referred to SOAC.

The staff selected to conduct the investigation of the complaint/appeal must be independent of the complaint/appeal. The person must investigate the complaint/appeal such as to obtain all the relevant facts relating to the complaint/appeal.

As appropriate, SOAC could involve other parties to the investigation and communicate the information received from the complainant.

SOAC collects and verifies all necessary information to validate the complaint or appeal.

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

SOAC remains responsible for all decisions at all levels of the complaints and appeals process.

Depending on the complexity and duration of treatment, SOAC informs the complainant of ongoing activities and associated deadlines. At the end of the treatment of any complaint/appeal, SOAC notifies the complainant/appellant of the end of the current process.

Under no circumstances shall analyses and decisions relating to complaints and appeals

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.

result in discriminatory actions against the complainant or appellant.

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.

### **7.3. Specific provisions for appeals**

After examination, the General Management forwards records on the appeal to the SOAC Board of Directors for decision. However, the Board may establish a subcommittee from among its members to consider and respond to the appeal. The decision of the SOAC Board of Directors shall be notified to the appellant within **30 calendar days** from the date of receipt of the appeal by the General Management.

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

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



## 8. TABLE DES MODIFICATIONS / TABLE OF MODIFICATIONS

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes) /	
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.	Section 7.2 has been updated to define the handling process for complaints other than appeals and the periodicity
C07.02- 03 Septembre 2019 /			
1	§ 2	Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes.	References have been revised in line with the wording of the standards
C07.03- 20 avril 2021 / 20 April 2021			
1		Réunion des versions anglaise et française	Combining the English and French versions