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

RECUSATIONS, PLAINTES ET APPELS /
RECUSALS, COMPLAINTS, AND APPEALS
(C07.05)

Approbation / Approval		Date de prise d'effet / Effective Date
Date	10/10/26	23/10/26

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 6

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 6

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.

1. PURPOSE AND SCOPE

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

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)**
I01C04 -Modalités de fonctionnement du comité de gestion des risques et des appels. **(3)**

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).**
I01C04 - Operating procedure for risk and appeals management Committee.

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.

3. EFFECTIVE DATE AND REVIEW

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

4. SYNTHESE DES MODIFICATIONS

Cf. Tableau des modifications en annexe

4. SUMMARY OF CHANGES

See Table of Modification in annex

5. TERMES ET DEFINITIONS

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).**

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)**

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. RECUSATION

6.1. Formalisation de la récusation

La récusation d'un membre de l'équipe d'évaluation peut être motivée par l'un des trois motifs suivants :

6.1.1. Conflit d'intérêts (indépendance et impartialité)

Motifs recevables :

- Prestations de conseil ou de formation réalisées pour l'organisme au cours des deux dernières années **(6.1.1a).**
- Concurrence commerciale directe entre l'employeur de l'évaluateur et l'organisme, dans le même domaine d'activité et la même zone géographique, lorsque l'évaluateur est concerné par ces activités **(6.1.1b).**
- Participation de l'organisme et de l'évaluateur à une même affaire judiciaire en cours, en qualité de protagonistes d'expertise et de contre-expertise **(6.1.1c).**
- Différend judiciaire antérieur entre l'organisme et l'évaluateur, dont le jugement date de moins de trois ans **(6.1.1d).**
- Certification de l'employeur de l'évaluateur, de l'évaluateur lui-même ou

6. RECUSAL

6.1. Formal Submission of a Recusal Request

A request for the recusal of a member of the assessment team may be based on any of the following three grounds:

6.1.1. Conflict of Interest (Independence and Impartiality)

Acceptable grounds:

- Provision of consultancy or training services to the body concerned within the preceding two years. **(6.1.1a)**
- Direct commercial competition between the assessor's employer and the body concerned, within the same field of activity and geographical area, where the assessor is involved in the activities concerned. **(6.1.1b)**
- Involvement of both the body and the assessor in ongoing legal proceedings as parties providing expert and counter-expert opinions. **(6.1.1c)**
- Previous legal dispute between the body and the assessor, where the judgment was issued less than three years ago. **(6.1.1d)**
- Certification by the body concerned of the assessor's employer, the assessor personally, or one of the employer's subsidiaries. **(6.1.1e)**

d'une de ses filiales par l'organisme **(6.1.1e).**

Motifs non recevables en eux-mêmes :

- Concurrence commerciale entre l'employeur de l'évaluateur et l'organisme dans des activités auxquelles l'évaluateur ne participe pas. **(6.1.1.f)**
- Clientèle ou prospects similaires, sans concurrence directe en raison de zones géographiques ou de prestations différentes. **(6.1.1.g)**
- Concurrence entre l'organisme et une entité du groupe de l'employeur, distincte de celui-ci. **(6.1.1.h)**
- Participation aux mêmes appels d'offres, lorsque ceux-ci sont clos. **6.1.1.i)**

6.1.2. Compétence technique inadaptée

Le SOAC examine les objections relatives à la compétence de l'évaluateur ou de l'expert et procède à son remplacement lorsqu'elles sont justifiées, sauf erreur manifeste d'appréciation du demandeur.

6.1.3. Comportement

Ce motif est examiné notamment sur la base d'observations écrites antérieurement reçues par le SOAC de la part d'un ou plusieurs organismes concernant le comportement de l'évaluateur ou de l'expert.

6.2. 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

Grounds not considered acceptable in themselves:

- Commercial competition between the assessor's employer and the body concerned in activities in which the assessor is not involved. **(6.1.1.f)**
- Similar customers or prospective customers, without direct competition due to differences in geographical areas or services provided. **(6.1.1.g)**
- Competition between the body concerned and an entity belonging to the assessor's employer's corporate group, other than the employer itself. **(6.1.1.h)**
- Participation in the same tendering procedures, provided that such procedures have been completed. **6.1.1.i)**

6.1.2. Inadequate Technical Competence

SOAC shall examine objections concerning the technical competence of an assessor or expert and shall arrange for their replacement where such objections are justified, except where the requesting body has made a manifest error of assessment.

6.1.3. Behavior

This ground shall be examined, in particular, on the basis of written observations previously received by SOAC from one or more bodies concerning the conduct of the assessor or expert.

6.2. Handling of recusal requests

SOAC shall assess the admissibility of the recusal request and communicate its position to the body concerned within **seven (7) calendar days**. **(1)**

Where SOAC considers the recusal request admissible, it shall propose a revised composition of the assessment team to the body concerned. **(2)**

Where SOAC considers the request inadmissible, it shall notify the body concerned in writing, stating the reasons for its decision. The body may challenge

raisons. Celui-ci a la possibilité de contester les arguments du SOAC dans un délai de **07 jour calendaire** 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 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).**

SOAC's reasoning within **seven (7) calendar days** of receipt of SOAC's correspondence. **(3)**

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

The right to request recusal, which is not limited in principle, shall not, through repeated exercise, result in the maximum permitted interval between consecutive assessments or reassessments being exceeded, as this would automatically lead to suspension of accreditation. **(5)**

7. COMPLAINTS AND APPEALS

7.1. Receipt of Complaints or Appeals

A complaint or appeal shall be submitted in writing and addressed to SOAC Resident Representative – Director General (RRDG) by a conformity assessment body (CAB) or another signatory accreditation body. **(1)**

An email may initiate the handling of a complaint or appeal. **(2)**

Where a complaint is made verbally, it shall be confirmed in writing within **fourteen (14) calendar days**, together with supporting information relevant to the complaint. Failure to provide such written confirmation shall result in suspension of the complaint-handling process. The complainant is responsible for providing the justification and supporting evidence relating to the complaint. **(3)**

Where a CAB contests a decision made by SOAC concerning its accreditation, it shall have **thirty (30) calendar days** from receipt of the accreditation decision to lodge a written appeal with SOAC, stating the grounds for the appeal and providing supporting evidence. **(4)**

The submission of a complaint or appeal shall not suspend the effect of SOAC's decision. **(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 jour calendaire. (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 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/appel doit être indépendant de la plainte/appel. Ce personnel doit enquêter sur la plainte/appel d'une telle manière à obtenir tous les faits pertinents relatifs à la plainte/appel. **(8)**

Selon le cas, le SOAC pourrait faire participer d'autres parties à l'enquête et leur

7.2. Handling of complaints and appeals

Any member of the Board of Directors or of a technical committee, particularly the Accreditation Committee, who has been consulted or requested to provide an opinion on a particular case shall not participate in the decision concerning the corresponding appeal. **(1)**

Appeals against decisions made by SOAC, including accreditation decisions, shall be referred to the Board of Directors. **(2)**

Appeals against decisions of the Board of Directors, other than those relating to accreditation decisions, shall be referred to the General Assembly. (3)

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

SOAC shall register the complaint or appeal and acknowledge receipt of the request to the person or body concerned within **seven (7) calendar days**. **(5).**

Upon receipt of a complaint, SOAC shall determine whether it relates to its own activities, those of its assessors, an accredited body, or a third party. Where the complaint falls within the relevant scope, SOAC shall proceed with its handling. Otherwise, the complaint-handling process shall be discontinued and the complainant informed accordingly**. (6)**

All complaints concerning a body accredited by SOAC shall first be addressed to that body. Where the accredited body is unable to resolve the complaint satisfactorily, the matter shall be referred to SOAC. **(7)**

Personnel appointed to investigate a complaint or appeal shall be independent of the subject matter of the complaint or appeal. Such personnel shall conduct the investigation in a manner that enables all relevant facts relating to the complaint or appeal to be established. **(8)**

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/appel et en informe le plaignant/appelant. **(11)**
Le SOAC demeure responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes et appels. La fiche **F01P04 - Fiche d'amelioration_non-conformité** est utilisée pour le traitement des plaintes et appels. **(12)**

A la fin du traitement de toute plainte/appel, le SOAC avise le plaignant/appelant de la fin du processus en cours. **(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'appelant. **(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 réception et enregistrement de l'appel, le Coordinateur Qualité ou son suppléant organise l'analyse de sa recevabilité par une personne compétente et indépendante des activités contestées. Cette analyse porte

Where appropriate, SOAC may involve other parties in the investigation and disclose to them information received from the complainant. Depending on the complexity and duration of the process, SOAC shall ensure that the complainant is regularly informed through progress reports and communication of the results obtained. **(9)**

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

Once the complaint or appeal has been validated, SOAC shall identify the appropriate actions to be implemented to address it and shall inform the complainant or appellant accordingly. **(11)**

SOAC shall remain responsible for all decisions made at every level of the complaints and appeals handling process.

The form **F01P04 — Improvement and nonconformity** shall be used for the handling of complaints and appeals. **(12)**

Upon completion of the handling of any complaint or appeal, SOAC shall notify the complainant or appellant that the process has been concluded. **(13)**

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

SOAC shall verify that all appropriate actions have been implemented in a timely manner and shall monitor the handling of complaints and appeals with a view to continually improving the effectiveness of its arrangements. **(15)**

7.3. Specific provisions for appeals

Following receipt and registration of an appeal, the Quality Coordinator or their designated deputy shall arrange for its admissibility to be assessed by a competent person who is independent of the activities being challenged.This assessment shall cover, in particular, the appellant's standing, the

notamment sur la qualité de l'appelant, l'objet de l'appel, le respect du délai applicable et les justifications fournies. **(1)**

Les conclusions de l'analyse sont transmises au Comité de gestion des appels, qui se prononce sur la recevabilité de l'appel. En cas d'irrecevabilité, le Comité formule une proposition motivée, soumise à l'approbation du Conseil d'administration avant sa notification à l'appelant. **(2)**

Lorsque l'appel est jugé recevable, la Direction générale organise l'instruction du dossier. Le Comité de gestion des appels procède à son examen en toute impartialité et formule un avis motivé sur le bien-fondé de l'appel. Il peut, si nécessaire, solliciter l'avis d'experts compétents et indépendants. **(3)**

La décision finale est prise par le Conseil d'administration, sur la base de l'avis du Comité de gestion des appels et des éléments du dossier. Elle est prise, ou revue et approuvée, par des membres n'ayant pas participé aux activités faisant l'objet de l'appel. Tout membre concerné par un conflit d'intérêts ou ayant participé aux activités contestées est exclu de l'examen et de la décision correspondante. **(4)**

Lorsque l’indépendance ou la composition requise du Conseil d’administration ne peut être garantie, un comité ad hoc indépendant est constitué conformément aux règles de gouvernance du SOAC. Il peut comprendre des membres compétents de l’Assemblée générale, sous réserve de leur indépendance et de l’absence de tout conflit d’intérêts. Le comité est habilité à prendre la décision concernée dans les limites des compétences qui lui sont formellement attribuées. **(5)**

subject matter of the appeal, compliance with the applicable submission deadline, and the supporting justifications provided. **(1)**

The conclusions of the admissibility assessment shall be submitted to the Appeals Management Committee, which shall determine whether the appeal is admissible. Where the appeal is deemed inadmissible, the Committee shall prepare a reasoned recommendation, which shall be submitted to the Board of Directors for approval before the decision is communicated to the appellant. **(2)**

Where the appeal is deemed admissible, the General Directorate shall arrange for the case to be investigated. The appeals management committee shall examine the case impartially and issue a reasoned opinion on the merits of the appeal. Where necessary, the Committee may seek advice from competent and independent experts. **(3)**

The final decision shall be made by the Board of Directors, based on the opinion of the Appeals Management Committee and the evidence contained in the case file. The decision shall be made, or reviewed and approved, by members who have not been involved in the activities that are the subject of the appeal. Any member affected by a conflict of interest or who has participated in the activities being challenged shall be excluded from the examination of the case and the corresponding decision-making process. **(4)**

Where the required independence or composition of the Board of Directors cannot be ensured, an independent ad hoc committee shall be established in accordance with SOAC's governance rules. This committee may include competent members of the General Assembly, provided that their independence is ensured and that no conflicts of interest exist. The committee shall be authorized to make the relevant decision within the limits of the powers formally delegated to it. **(5)**

Le SOAC notifie à l'appelant la décision motivée dans un **délai de 30 jours calendaires** à compter de la réception de l'appel. Lorsque ce délai ne peut être respecté, l'appelant est informé de l'état d'avancement et du délai prévisionnel de traitement. **(6)**

Les analyses de recevabilité, avis, décisions, justifications et actions éventuelles sont documentés et conservés par le service Qualité du SOAC. **(7)**

En cas de désaccord à l'issue de la décision du Conseil d'administration du SOAC, l'appelant peut saisir les instances compétentes, notamment l'AFRAC ou Global ACI, conformément à leurs règles et procédures applicables. **(8)**

SOAC shall notify the appellant of the reasoned decision within **thirty (30) calendar days** from receipt of the appeal. Where this deadline cannot be met, the appellant shall be informed of the progress of the appeal and the expected timeframe for its resolution. **(6)**

Admissibility assessments, opinions, decisions, supporting justifications, and any resulting actions shall be documented and retained by SOAC's Quality Department. **(7)**

In the event of continued disagreement following the decision of SOAC's Board of Directors, the appellant may refer the matter to the competent bodies, including AFRAC or Global ACI, in accordance with their applicable rules and procedures. **(8)**

8. TABLEAU DES MODIFICATIONS / TABLE OF MODIFICATIONS

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes) / ***Modification in brief (Relevant changes)***	
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*
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	*Alignment with the requirements of chapters 7.12 and 7.13 of the ISO IEC 17011 standard*
C07.05 - 10 octobre 2026 / 10 October 2026			
1	§6.1	Reformulation et alignement des dispositions liées à la récusation avec le document C01.	*Reformulation and alignment of the provisions related to recusal with document C01.*
2	§7.3	Alignement des dispositions liées à la gestion des appels avec l'I01C07- Processus de gestion des plaintes et appels et l'I01C04 -Modalités de fonctionnement du comité de gestion des risques et des appels.	*Alignment of call management provisions with I01C07- Complaints and Appeals Management Process and I01C04 - Operating procedure for risk and appeals management Committee.*