



SYSTEME OUEST AFRICAIN D'ACCREDITATION (SOAC)

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS / HANDLING PROCESS FOR COMPLAINTS AND APPEALS (I07P06)

Approbation / Approval		Date de prise d'effet / Effective date
Date	04/01/23	10/01/23

Table des matières

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

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
- C07, Récusations, Plaintes Et Appels

3. Liste de diffusion

- Organismes d'évaluation de la conformité candidats à l'accréditation ou accrédités
- Toutes parties intéressées

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

Version 00 : création.

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
- C07, Recusals, Complaints and Appeals

3. Mailing list

- *Conformity assessment bodies seeking accreditation or accredited*
- *All interested parties*

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

Version 00: creation.

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
<p>Partie intéressée / <i>Interested party</i></p> <p>RQ / Suppléant du RQ / QO / <i>Deputy</i> QO</p> <p>RQ / Suppléant du RQ / QO / <i>Deputy</i> QO</p> <p>Directeur Général (DG) / <i>Director</i> <i>General</i></p> <p>Directeur Général (DG) / Responsable Qualité (RQ) / Responsable Technique (RT) / <i>Director General</i> (DG) / <i>Quality</i> <i>Officer (QO) /</i> <i>Technical Officer</i> (TO)</p> <p>RQ / Suppléant du RQ / QO / <i>Deputy</i> QO</p> <p>RQ / Suppléant du RQ / QO / <i>Deputy</i> QO</p>	<pre> graph TD A([Plainte ou contestation / Complaint or appeals]) --> B[Réception et enregistrement / Reception and registration] B --> C[Analyse de recevabilité / Receivability analysis] C --> D{Décision} D -- Non / No --> E[Information du plaignant, Fin du processus Information to the complainant, End of the process] D -- Oui / Yes --> F[Examen de la réclamation et propositions d'actions / Examination of the complaint and proposals for action] F --> G[Mise en œuvre des actions / Implementation of the actions] G --> H([Informations du plaignant / Information from the complainant]) </pre>	<p>Courrier / Courriel / Appel téléphonique <i>Mail / Email / Phone</i> <i>call</i></p> <p>Courrier / Courriel / <i>Mail / Email</i></p> <p>Information du plaignant, Fin du processus <i>Information to the</i> <i>complainant, End of</i> <i>the process</i></p> <p>Courrier / Courriel / <i>Mail / Email</i></p>	<p>Plainte verbale à confirmer dans 14 jours calendaires / <i>Verbal complaint</i> <i>to be confirmed</i> <i>within 14</i> calendar days</p> <p>Accusé de réception à l'OEC dans un délai maximal de 7 jours calendaires / <i>Acknowledgement</i> <i>of receipt to the</i> <i>CAB within 7</i> calendar days</p> <p>Délai proposé : 5 jours / Proposed timeframe: 5 days</p> <p>Délai proposé : 17 jours calendaires / <i>Proposed</i> <i>timeframe: 17</i> calendar days</p>

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

9. Documents associés

9. Related documents

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur. See F02P01- Current QMS Control list

10. Table de modifications

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes)
	I0P0.00-04	janvier 2023
		Création

10. Table of changes

No.	Source	Modification in brief (Relevant changes)
	I01P02.00-04	January 2023
		Creation