



## **Dépôt et traitement des appels, des plaintes et des différends (tels que décrits dans le AC SOP 08)**

### **Dépôt et traitement des appels, des plaintes et des litiges**

*Il s'agit d'un résumé des détails documentés dans la procédure d'utilisation normalisée de l'OC, numéro AC SOP 8.*

#### **1. Objet**

L'objet de cette procédure est de décrire comment les appels, les plaintes et les différends sont reçus, évalués et résolus par l'OC.

#### **2. Responsable**

##### **2.1 Le Responsable Qualité**

- I. Reçoit et documente toutes les plaintes et tous les appels.
- II. Analyse les plaintes et les recours reçus en consultation avec les Gestionnaires du Programme
- III. Faciliter le processus d'évaluation des plaintes et des appels reçus jusqu'à leur conclusion.
- IV. Communiquer l'issue des plaintes ou des recours évalués au plaignant ou au requérant qui les a déposés.

#### **3. Traitement des appels, des plaintes et des litiges.**

- i. AfriCert encourage les plaintes et les appels à être soumis de préférence sous forme écrite. Lorsque des plaintes et des appels sont reçus verbalement, ceux-ci doivent être documentés à l'interne, puis traités.
- ii. Les appels et/ou plaintes anonymes doivent également être acceptés et, à ce titre, l'OC doit procéder à une évaluation pour évaluer le risque de griefs anonymes. L'OC n'est pas tenu d'enquêter sur les plaintes anonymes s'il n'y a pas suffisamment de preuves ou d'informations préliminaires.
- iii. Les réponses aux appels ou plaintes anonymes ne doivent être adressées qu'aux contacts divulgués ultérieurement ou aux contacts les plus proches impliqués dans l'appel ou la plainte, le cas échéant.
- iv. Les plaintes écrites sont signées par la personne qui les soumet et adressées au responsable de la qualité et au responsable des ressources humaines et de l'administration selon les procédures prévues par l'organisme de certification.
- v. AfriCert exigera que les plaintes ou les appels soumis au nom d'un groupe, tel qu'une communauté, un groupe agricole ou une organisation syndicale, aient au moins une personne de contact viable pour gérer les communications et les demandes supplémentaires.
- vi. Ils doivent être signés par la personne qui les soumet et adressés au responsable qualité selon les procédures prévues par l'organisme de certification.



## Dépôt et traitement des appels, des plaintes et des différends (tels que décrits dans le AC SOP 08)

- vii. Ils doivent contenir des renseignements adéquats sur le sujet en question ou sur la décision défavorable et des raisons de croire que la décision n'était pas bonne ou qu'elle n'a pas été prise conformément aux règlements ou aux politiques appropriés.
- viii. Le responsable de la qualité doit enregistrer les appels et/ou les plaintes soumis sous le formulaire AC 9x (formulaire de recours) et AC 54x (formulaire de réclamation) respectivement, comme indiqué ci-dessous.

### 3.2 Réception et traitement des plaintes/recours.

- i. Après réception d'un recours, le responsable de la qualité l'enregistre dans le formulaire AC 9x (formulaire de recours). L'appelant peut également le faire directement s'il comprend bien le contenu du formulaire.
- ii. Après réception d'une réclamation, le responsable de la qualité l'enregistre dans le formulaire AC 54x (formulaire de réclamation). L'appelant peut également le faire directement s'il comprend bien le contenu du formulaire.
- iii. L'organisme de certification accuse réception de l'appel à l'appelant dans un délai de 10 jours ouvrables.
- iv. L'organisme de certification doit accuser réception de la plainte au plaignant dans un délai maximum de 10 jours ouvrables et de 5 jours ouvrables pour la norme RA.
- v. La décision prise est ensuite communiquée à l'appelant/plaignant, soit en la confirmant, soit en la rejetant dans un délai de 20 jours ouvrables pour toutes les normes, à l'exception des normes RA, qui prend 30 jours ouvrables.

***NB: AfriCert ne résoudra pas les recours en modifiant le champ d'application de la certification afin d'éliminer un problème dans le cadre de la certification accordée.***

***Les appels/plaintes doivent être envoyés aux adresses ci-dessous:***

1. [complaints@africertlimited.co.ke](mailto:complaints@africertlimited.co.ke)
2. Copiez [reports@africertlimited.co.ke](mailto:reports@africertlimited.co.ke)
3. Vous pouvez l'envoyer par courrier à l'adresse postale suivante : P.O. Box 74696-00200, Nairobi, Kenya