



**LIGNE DIRECTRICE POUR LES
PLAINTES, RECLAMATIONS CONTRE LES
DECISIONS REGLEMENTAIRES**

!!

Sommaire

I. Objet.....	1
II. Terminologie.....	1
III. Document de référence.....	1
IV. Domaine d'application	1
V. Disposition légale :	2
VI. Processus de dépôt d'un appel ou recours.....	2
VII. Processus de dépôt de plaintes ou réclamations.....	2
VIII. Ethique et confidentialité.....	3

I. Objet

Cette ligne directrice vise à guider les demandeurs qui souhaitent déposer un recours, une plainte ou une réclamation contre toute décision réglementaire de nature administrative.

II. Terminologie

Recours : Processus de dépôt d'un grief contre la décision de l'Autorité. Il implique systématiquement la délivrance au préalable d'un acte administratif. (acte réglementaire ou décision individuelle)

Plainte ou réclamation : la plainte ou réclamation peut porter sur la procédure ou l'organisation ayant permis l'obtention de la décision ou de l'acte administratif.


Appelant/demandeur : Personnes lésées par la décision de l'Autorité ou désireuse d'adresser une plainte ou une réclamation.

III. Document de référence

- Loi organique n°2017-09 du 17 janvier 2017 abrogeant et remplaçant la loi organique n°2008-35 du 08 août 2008 sur la Cour suprême, modifiée par la loi organique n°2022-16 du 23 mai 2022 ;
- Code de procédure civile ;
- Décret 2022-824 du 7 avril 2022 portant création et fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Agence sénégalaise de Réglementation pharmaceutique (ARP) ;
- Procédure de gestion des plaintes et réclamations au sein de l'ARP.

IV. Domaine d'application

Cette ligne directrice s'applique à toutes les décisions réglementaires de nature administrative adressées à l'ARP.

 <p>Agence sénégalaise de Réglementation pharmaceutique</p>	Support documenté	Référence : DIAJ-SLC SD 001
	LIGNE DIRECTRICE POUR LES PLAINTES, RECLAMATIONS CONTRE LES DECISIONS REGLEMENTAIRES	Indice : 01 Date : 02/09/2022 Page: 2/2

V. Disposition légale :

-Loi organique n°2017-09 du 17 janvier 2017 abrogeant et remplaçant la loi organique n°2008-35 du 08 août 2008 sur la Cour suprême, modifiée par la loi organique n°2022-16 du 23 mai 2022 ;

-Code de procédure civile ;

-Décret 2022-824 du 7 avril 2022 portant création et fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Agence sénégalaise de Réglementation pharmaceutique (ARP).

VI. Processus de dépôt d'un appel ou recours

Avant la saisine d'une juridiction, toute personne qui conteste un acte administratif a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de l'administration. C'est le recours administratif. Il est adressé à un administrateur actif statuant en tant que tel, c'est-à-dire au moyen d'un acte administratif. Ce recours peut être gracieux ou hiérarchique.

Le recours gracieux est un recours adressé à l'auteur de l'acte litigieux ou à l'autorité qui a compétence pour résoudre le litige.

Le recours hiérarchique est un recours adressé à l'autorité administrative hiérarchiquement supérieure à l'auteur de l'acte litigieux.

Toutefois, la personne qui conteste une décision administrative, peut saisir les juridictions compétentes sous réserve d'une information préalable de l'autorité administrative qui a pris l'acte. C'est le recours contentieux.

VII. Processus de dépôt de plainte ou réclamation

La plainte ou réclamation peut porter sur la procédure ayant permis l'obtention de la décision ou de l'acte administratif.

Toute personne désireuse, peut, par lettre adressée au Directeur général de l'ARP, déposer une plainte ou réclamation contre une décision réglementaire.

Ainsi, la lettre de plainte ou réclamation doit contenir les éléments ci-après :

- nom, prénoms et contact de la personne ;
- objet de la plainte ou de la réclamation ;
- date de la plainte ou de la réclamation;
- Pièces justificatives en annexes (si nécessaire).

Aussi, la personne ou l'intéressé peut accéder à la plateforme en ligne de l'ARP pour toutes informations nécessaires.



Agence sénégalaise de
Réglementation
pharmaceutique

Support documenté

**LIGNE DIRECTRICE POUR LES
PLAINTES, RECLAMATIONS CONTRE LES
DECISIONS REGLEMENTAIRES**

Référence : DIAJ-SLC SD 001

Indice : 01

Date : 02/09/2022

Page: 3/2

VIII. Ethique et confidentialité

Tous les recours et plaintes seront traités conformément aux procédures au sein de l'agence et aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

L'ARP s'engage à respecter toutes les règles d'éthique et de déontologie pour une bonne exécution du présent document.

Tableau de suivi des modifications

Indice de révision	Date	Objet	Nouvel indice

Le Directeur Général



**Dr Oumy Kaloum
Hdiaye NDAO**