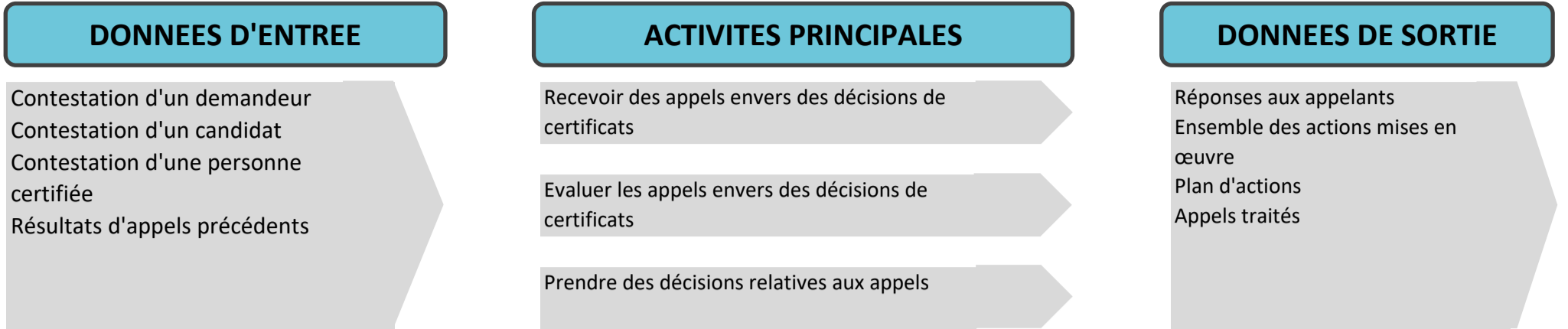


**MGT 02 – Manager les appels envers des décisions de certificat**



**FINALITE**

Réceptionner, valider, examiner et décider des actions à entreprendre pour traiter des demandes envers des décisions de certificat. Les appels sont traités de façon constructive, impartiale et en temps raisonnable et non discriminante envers l'appelant.

**SURVEILLANCE**

COMMENT	QUI	QUAND
Revue de direction	Directeur et RQ	Annuelle
Comité de Pilotage	Directeur/RQ	6 fois/an a minima

**INDICATEURS**

MGT 02 - 1 - Nombre d'appels  
MGT 02 - 2 - Réponses aux appels

**OBJECTIFS**

≤ 1 /mois  
100% du respect des délais de traitement

**PILOTAGE**

Directeur CESI Certification

**ETAPES - DOCUMENTS - ENREGISTREMENTS**

N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitants
<b>Recevoir des appels envers des décisions de certificats</b>				
1	Réception par courrier ou par mail d'un appel envers une décision de certificat <i>(Un appel est une demande d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée de reconsidérer toute décision prise par l'organisme de certification concernant la certification visée)</i>	Tout salarié de CESI Certification		
2	Ouverture d'une fiche d'appel	Responsable ODI		MGT 02 Doc00a - Fiche d'appel
3	Enregistrement de la fiche d'appel dans le fichier suivi plan d'actions que l'appel soit justifié ou non			
<b>Appel par un demandeur</b>				
4	Envoi d'un accusé de réception de l'appel dans les 8 jours ouvrés suivant la réception de l'appel afin d'informer le demandeur de la prise en compte de sa demande	Directeur de CESI Certification		Courrier ou mail
<b>Appel par un candidat ou une personne certifiée</b>				
4	Envoi d'un accusé de réception de l'appel dans les 8 jours ouvrés suivant la réception de l'appel afin d'informer le candidat ou la personne certifiée de la prise en compte de sa demande	RQ		Courrier ou mail
<b>Evaluer les appels envers des décisions de certificats</b>				
<b>Appel par un demandeur</b>				
5	Analyse des causes et validation du délai d'appel (< à 2 mois après la notification de décision)	Directeur de CESI Certification		
6	Appel non justifié, envoi d'un courrier ou d'un mail au demandeur			Courrier ou mail
7	Appel justifié, ouverture d'une fiche d'action corrective			MGT 01 Doc05a – Fiche AC/AP
8	Re-examen du dossier de candidature			
<b>Appel par un candidat ou une personne certifiée</b>				
5	Analyse des causes et validation du délai d'appel (< à 2 mois après la notification de décision)			Courrier ou mail
6	Appel non justifié, envoi d'un courrier ou d'un mail à l'appelant			

N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitateurs
7	Appel justifié, ouverture d'une fiche d'action corrective	RQ		MGT 01 Doc05a – Fiche AC/AP
8	<i>Une double correction doit être réalisée par un examinateur différent</i>			
9	<i>S'il y a une différence de notations entre les examinateurs, une réunion doit être provoquée pour étudier et décider sur la différence de notes</i>			
10	Traitement de l'appel en tenant compte des résultats des appels précédents similaires			
11	Information à l'appelant sur le niveau d'avancement du traitement de sa demande.			Courrier ou mail
<b>Prendre des décisions relatives aux appels</b>				
<b>Appel par un demandeur</b>				
12	Clôture de la fiche d'appel et mise à jour du suivi de plan d'actions	Directeur de CESI Certification		
13	Information au demandeur de la fin du traitement de l'appel			Courrier ou mail
<b>Appel par un candidat ou une personne certifiée</b>				
14	Clôture de la fiche d'appel et mise à jour du suivi de plan d'actions	RQ		MGT 02 Doc00a - Fiche d'appel
15	Information à l'appelant de la fin du traitement de sa demande			Courrier ou mail