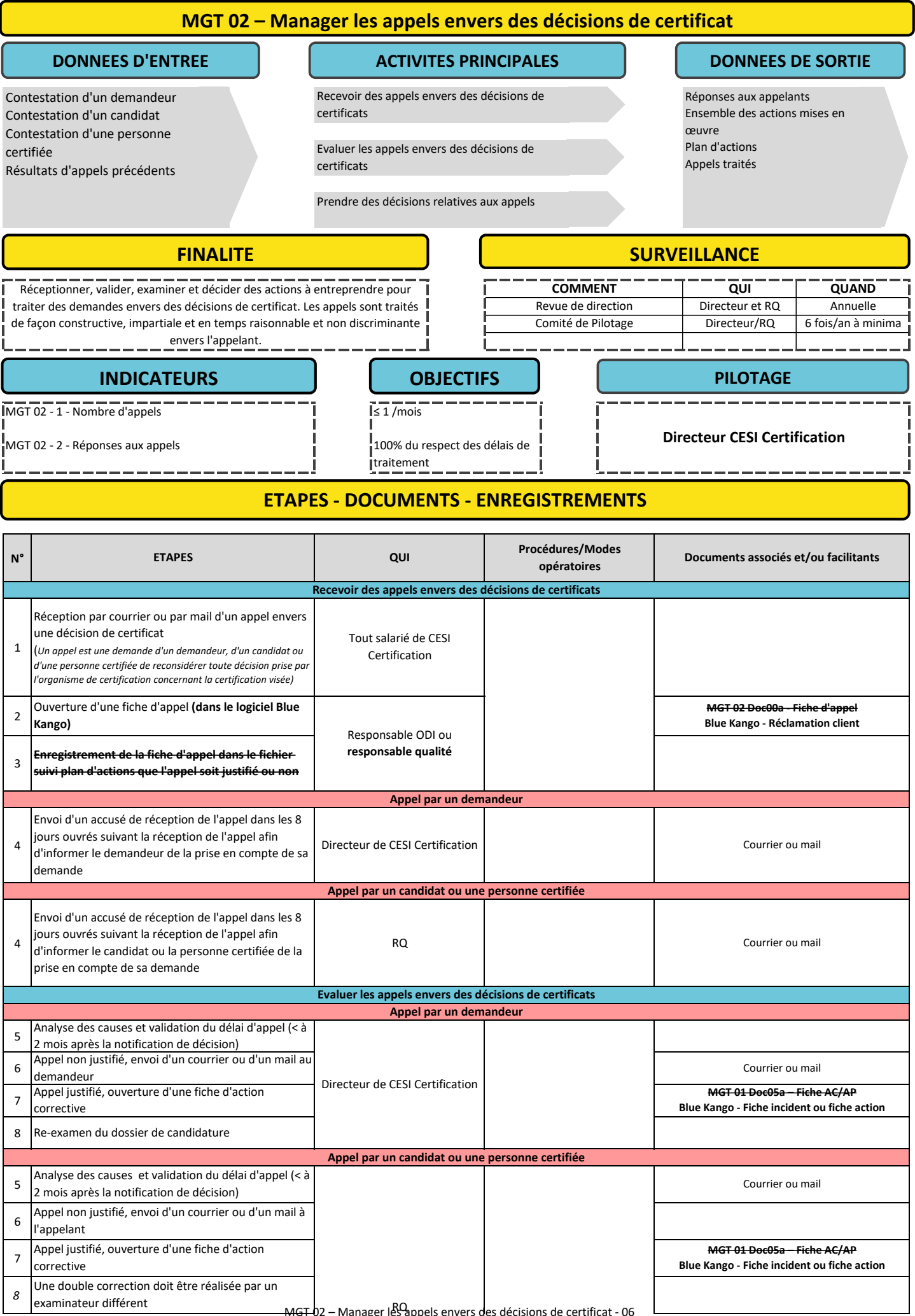




N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitateurs
9	S'il y a une différence de notations entre les examinateurs, une réunion doit être provoquée pour étudier et décider sur la différence de notes			
10	Traitement de l'appel en tenant compte des résultats des appels précédents similaires			
11	Information à l'appelant sur le niveau d'avancement du traitement de sa demande.			Courrier ou mail
Prendre des décisions relatives aux appels				
Appel par un demandeur				
12	Clôture de la fiche d'appel et mise à jour du suivi de plan d'actions	Directeur de CESI Certification		Blue Kango - Réclamation client
13	Information au demandeur de la fin du traitement de l'appel			Courrier ou mail
Appel par un candidat ou une personne certifiée				
14	Clôture de la fiche d'appel et mise à jour du suivi de plan d'actions	RQ		Blue Kango - Réclamation client
15	Information à l'appelant de la fin du traitement de sa demande			Courrier ou mail