

# MGT 02 - Manager les demandes envers des décisions - 08

version du 18/05/2026

## DONNEES D'ENTREE

Demande d'un candidat ou d'une personne certifiée à propos d'une décision prononcée par CESI Certification

Résultats d'appels précédents

## ACTIVITES PRINCIPALES

Recevoir des demandes concernant une décision

Gérer une demande de clarification

Gérer les appels envers des décisions (candidature, examen ou surveillance)

## DONNEES DE SORTIE

Réponses aux appelants  
Ensemble des actions mises en œuvre  
Plan d'actions  
Appels traités

## FINALITE

Réceptionner, valider, examiner et décider des actions à entreprendre pour traiter des demandes envers des décisions.

Les demandes de clarification sont enregistrées pour identifier des récurrences et améliorer nos processus.

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 à minima

## INDICATEURS

MGT 02 - 1 - Nombre d'appels

MGT 02 - 2 - Réponses aux appels

MGT 02 - 3 - Nombre de demandes de clarification

## OBJECTIFS

≤ 1 /mois

100% du respect des délais de traitement

100% analysés et répondus

## PILOTAGE

Directeur CESI Certification

## ETAPES - DOCUMENTS - ENREGISTREMENTS

N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitants
<b>Recevoir - des demandes concernant une décision (candidature, examen ou opération de surveillance)</b>				
1	Réception par courrier ou par mail <b>d'une demande concernant une évaluation de dossier de candidature, d'examen ou d'opération de surveillance</b>	Tout salarié de CESI Certification		
2	Ouverture d'une fiche dans le logiciel Blue Kango, via la blue app <b>Fiche de réclamation client</b>	Tout salarié de CESI Certification		MGT 03 Doc 00A – fiche de réclamation client
3	<b>Dans la fiche réclamation client, qualifier s'il s'agit d'un appel ou d'une demande de clarification dans le "type"</b> <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>	<b>Responsable qualité</b>		MGT 03 Doc 00A – fiche de réclamation client
<b>Gérer une demande de clarification</b>				
DC1	<b>Analyse de la demande avec les acteurs concernés</b> <i>(évaluateurs pour une évaluation ou Directeur de CESI Certification pour une candidature)</i>	<b>Responsable ODI</b>		MGT 03 Doc 00A – fiche de réclamation client
DC2	<b>Information au demandeur de la réponse</b>			Courrier ou mail
DC3	<b>Analyse annuelle des demandes de clarification</b>	<b>Responsable qualité</b>		Bilan dans revue de direction

N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitateurs
<b>Gérer les appels envers des décisions (candidature, examen ou opération de surveillance)</b>				
A1	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	RQ		Courrier ou mail
A2	Analyse des causes et validation du délai d'appel (< à 2 mois après la notification de décision)	<p>RQ <i>si l'appel concerne des décisions d'examen ou d'opération de surveillance</i></p> <p><i>Directeur de CESI Certification si l'appel concerne une candidature</i></p>		
A3	Appel non justifié, envoi d'un courrier ou d'un mail <b>au demandeur</b>			Courrier ou mail
A4	<b>Appel justifié: Re-examen de la décision</b> : Une double correction doit être réalisée par un examinateur différent <b>pour une évaluation ou le dossier de candidature doit être ré-examiné pour une candidature</b>			MGT 01 Doc08a Fiche incident non-conformité (blue app blue kango)
A5	S'il y a une différence de notations entre les examinateurs <b>ou d'analyse du dossier de candidature</b> , une réunion doit être provoquée pour étudier et <b>prendre une décision en tenant compte des résultats des appels précédents similaires</b>			
A6	Information <b>du demandeur</b> sur le niveau d'avancement du traitement de sa demande.			Courrier ou mail
A7	Clôture de la fiche d'appel (fiche réclamation client) et de la fiche incident associée	RQ <i>si l'appel concerne des décisions d'examen ou d'opération de surveillance</i>		MGT 03 Doc 00A – fiche de réclamation client MGT 01 Doc08a Fiche incident non-conformité (blue app blue kango)
A8	Information au demandeur de la fin du traitement de l'appel	<i>Directeur de CESI Certification si l'appel concerne une candidature</i>		Courrier ou mail