

MGT 02 – Manager les appels envers des décisions de certificat

DONNEES D'ENTREE

Contestation d'un demandeur
Contestation d'un candidat
Contestation d'une personne certifiée
Résultats d'appels précédents

ACTIVITES PRINCIPALES

Recevoir des appels envers des décisions de certificats

Evaluer les appels envers des décisions de certificats

Prendre des décisions relatives aux appels

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 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 facilitateurs
Recevoir des appels envers des décisions de certificats				
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	Attachée commerciale		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			
Appel par un demandeur				
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
Appel par un candidat ou une personne certifiée				
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
Evaluer les appels envers des décisions de certificats				
Appel par un demandeur				
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			
Appel par un candidat ou une personne certifiée				
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	Traitement de l'appel en tenant compte des résultats des appels précédents similaires			
9	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				
10	Clôture de la fiche d'appel et mise à jour du suivi de plan d'actions	Directeur de CESI Certification		
11	Information au demandeur de la fin du traitement de l'appel			Courrier ou mail
Appel par un candidat ou une personne certifiée				
10	Clôture de la fiche d'appel et mise à jour du suivi de plan d'actions	RQ		MGT 02 Doc00a - Fiche d'appel
11	Information à l'appelant de la fin du traitement de sa demande			Courrier ou mail