



INSTITUT  
TECHNOLOGIQUE

# Activités de Vérification et de Validation

---

## Processus de traitement des appels et plaintes



Date de mise en application le 01/10/2023

## 1 Définitions

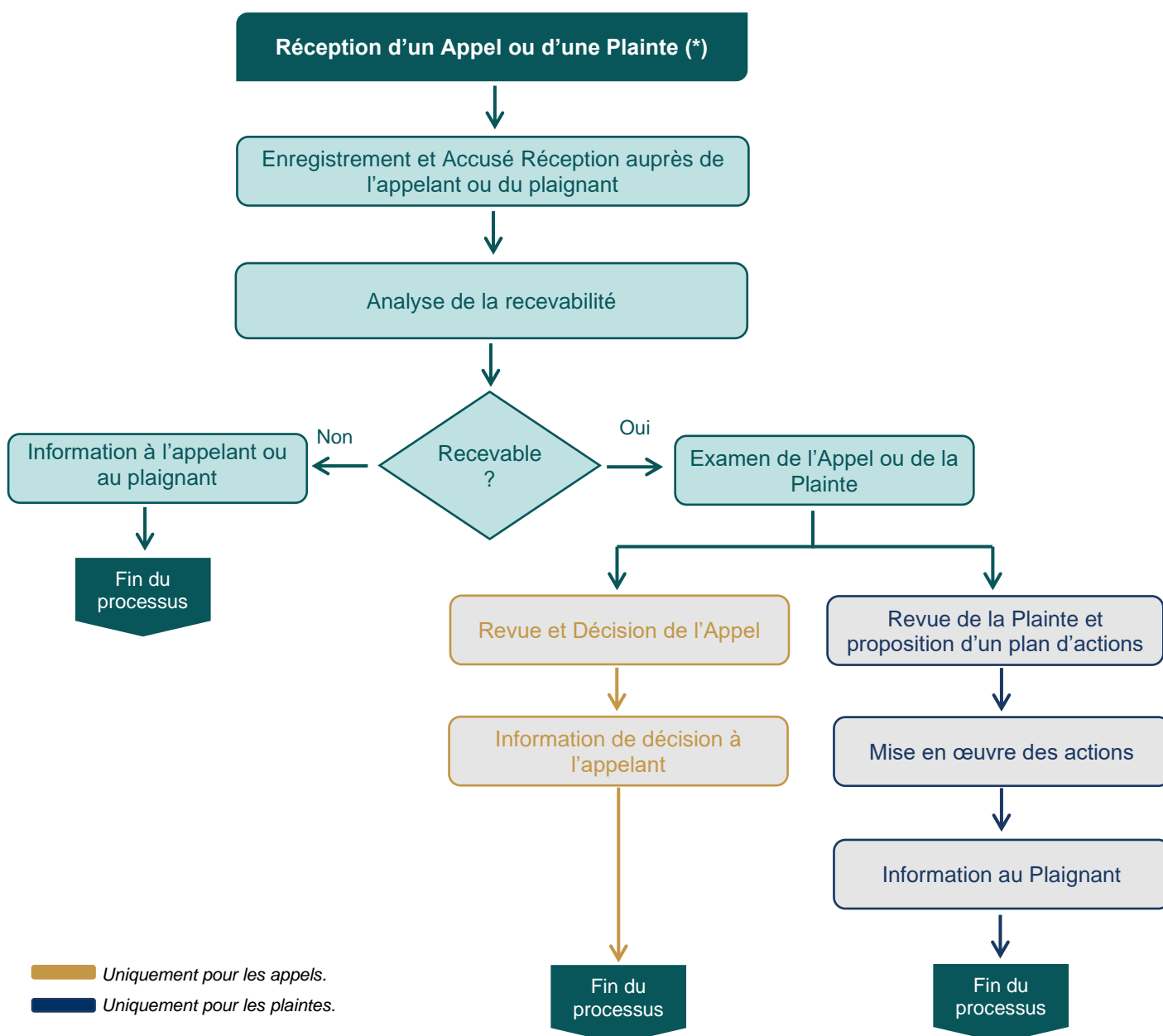
### 1.1 Appel :

Demande adressée par le client à FCBA pour que ce dernier reconsidère tout ou partie les conclusions de son avis.

### 1.2 Plainte :

Expression d'une insatisfaction émise par une personne ou une organisation auprès de FCBA, relative aux activités de Vérification ou Validation.

## 2 Processus



(\*) Tous les appels/plaintes doivent être envoyés à l'adresse électronique [verification.validation@fcba.fr](mailto:verification.validation@fcba.fr)