BTP santé au travail	**PROCÉDURE SIMPLIFIEE** **GESTION DES RECLAMATIONS**	**Base : BTP SANTE AU TRAVAIL** **Version : v1** **Date d'application : 01/02/2025**

Les étapes ci-dessous décrivent le traitement des réclamations soumises par un adhérent, un salarié ou un Représentant du Personnel.

Étape 1 – Envoi de la réclamation

Adhérent, salarié ou représentant du personnel, vous pouvez adresser votre réclamation à BTP santé au Travail à l'adresse email : contact@btpst.fr

Étape 2 – Enregistrement de la réclamation

Votre réclamation est enregistrée en interne.

Étape 3 – Analyse et traitement de la réclamation

BTP santé au travail analyse votre demande afin de vous apporter une réponse éclairée. Lors de cette étape, des éléments complémentaires peuvent vous être demandés afin de bien comprendre votre demande.

Étape 4 – Réponse à la réclamation

BTP santé au travail vous adresse sa réponse. La réclamation est ensuite clôturée.

Étape 5 – Evaluation

Le cas échéant, les actions mises en place seront évaluées selon le délai défini par le plan d'actions.