

## Dépôt et suivi des plaintes ou réclamations liées aux dossiers FSE+

### Plateforme EOLYS



La direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle (DGEFP), autorité de gestion du programme opérationnel (PON) Fonds social européen + (FSE +), et l'ensemble des services gestionnaires impliqués dans sa mise en œuvre, sont inscrits dans une **démarche qualité** conformément à la réglementation en vigueur<sup>1</sup>.

Il se peut néanmoins qu'un porteur de projet, un bénéficiaire ou toute autre structure en contact avec les services gestionnaires du PON FSE+, soit insatisfait d'un service ou du traitement de son dossier et souhaite formuler une réclamation.

#### ***Quand utiliser EOLYS ?***

Si un échange direct avec le service gestionnaire concerné n'a pas abouti, il est possible d'entamer une démarche de réclamation sur la plateforme EOLYS.

Il convient néanmoins de privilégier des échanges directs avec le service gestionnaire avant d'entamer toute démarche de dépôt de plainte ou réclamation sur la plateforme.

#### ***Pourquoi utiliser EOLYS ?***

Cette plateforme a vocation à assurer la réception des plaintes et réclamations, et le suivi de leur traitement. Elle permet de :

- centraliser toutes les plaintes et réclamations, quel que soit le service gestionnaire concerné (autorité de gestion, autorité de gestion déléguée, organismes intermédiaires) ;

---

<sup>1</sup> L'article 74 du règlement (UE) n° 1303/2013 dispose que « Les États membres veillent à ce que des dispositifs efficaces pour l'examen des plaintes concernant les fonds européens structurels et d'investissement soient en place »

- tracer le dépôt des plaintes et réclamations avec enregistrement et accusé réception ;
- transférer les plaintes et réclamations vers les services gestionnaires concernés pour traitement (orientation automatique de la demande en fonction du service choisi par le dépositaire) ;
- suivre les données et la clôture des plaintes et réclamations déposées le cas échéant ;
- améliorer la qualité du service rendu aux opérateurs bénéficiaires du FSE+ en traitant les problèmes donnant lieu à des plaintes et réclamations récurrentes.

Toutes les plaintes déposées doivent recevoir une réponse dans un délai de **2 mois** via la plateforme afin de permettre à la DGEFP d'assurer le suivi des réponses et d'améliorer la qualité de service.

### ***Comment utiliser EOLYS ?***

Sur la page d'accueil, l'utilisateur est informé de l'objet de la plateforme internet. L'utilisateur est averti que le service ne concerne que les réclamations relatives aux dossiers gérés par l'Etat, les services déconcentrés de l'Etat ou les organismes intermédiaires ayant reçu une délégation de gestion de l'Etat. La plateforme n'est pas compétente pour les réclamations relatives aux autres fonds européens (FEADER/FEAMP) ni pour les programmes gérés par les autorités de gestion régionales (programmes FEDER/FSE des conseils régionaux).

#### **1. Dépôt d'une plainte ou réclamation**

Depuis la page d'accueil, l'utilisateur peut démarrer le dépôt d'une plainte ou réclamation.

Le dépôt de la réclamation débute par la lecture et la confirmation de la lecture des informations situées sur la page d'accueil. Une fois les confirmations réalisées, l'utilisateur accède au formulaire de dépôt de la réclamation à proprement parler après avoir cliqué sur « Déposer une réclamation ».

L'utilisateur renseigne les données du formulaire :

- les données le concernant (données du dépositaire : nom, prénom, adresse...)<sup>2</sup>
- les données concernant la réclamation à proprement parler :
  - information sur la cible de la réclamation (Programme, Structure concernée)
  - la description de la réclamation (Sujet, Objet de la réclamation)

---

<sup>2</sup> Tout dépôt via le formulaire en ligne nécessitera de décliner son identité. Aucune déclaration anonyme ne sera possible.

L'utilisateur prendra soin de décrire de manière détaillée la réclamation en indiquant tous les éléments pouvant permettre aux services de l'Etat ou aux organismes intermédiaires de traiter la réclamation.

L'utilisateur termine son dépôt en contrôlant les données saisies puis en enregistrant la réclamation.

L'application envoie un courrier électronique de confirmation à l'adresse électronique renseignée dans le formulaire. Elle affiche une page de confirmation de dépôt (contenant notamment le n° de la réclamation).

## 2. Suites du dépôt d'une plainte ou réclamation

Les plaintes et réclamations déposées sur la plateforme EOLYS sont automatiquement adressées au référent « Réclamations » identifié dans chacun des services gestionnaires. Les seules personnes pouvant accéder à une réclamation enregistrée sur la plateforme internet par un utilisateur sont les services auxquels sont destinées les réclamations (DGEFP dans tous les cas, autorités de gestion déléguées ou organismes intermédiaires bénéficiant d'une convention de subvention globale).

Le dépôt de la réclamation fait l'objet d'une analyse par le service cible de la réclamation. Suite à cette analyse, la réclamation peut :

- être traitée (le service de l'organisme auquel est rattachée la réclamation répond au dépositaire de la réclamation) ;
- être réaffectée à la DGEFP qui en assure le transfert vers un autre service en cas d'erreur d'affectation ou qui apporte la réponse. Dans ce cas, le dépositaire de la réclamation en est informé par courrier électronique.

Le statut de la plainte ou de la réclamation évoluera automatiquement en fonction de l'état d'avancement de son traitement (*en cours de traitement / traitée / non traitée dans les délais / rejetée pour erreur d'affectation / archivée*).

Pour accéder à la plateforme EOLYS, aller sur internet : <https://www.plateforme-eolys.fse.gouv.fr>

### ***Données à caractère personnel***

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'utilisateur est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, et de rectification pour les données le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel pour des motifs

légitimes et d'un droit d'opposition à ce qu'elles soient utilisées à des fins de prospection, notamment, commerciale.

L'utilisateur peut exercer ces droits, en s'adressant auprès du responsable de traitement :

- Par courrier : 14 Avenue Duquesne - 75350 PARIS 07 SP
- Ou par courrier électronique à [com-fse.dgefp@emploi.gouv.fr](mailto:com-fse.dgefp@emploi.gouv.fr)

**i** Le dépôt d'une réclamation ne se substitue pas aux recours administratifs et contentieux. Ainsi cette plateforme n'a pas vocation à traiter les contestations de décisions, notamment individuelles, prises par les services gestionnaires ou de contrôle. Une réclamation peut être introduite jusqu'à six mois après l'incident.