

EOLYS

Dépôt et suivi des 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*.

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.

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 : <https://www.plateforme-eolys.fse.gouv.fr/>

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

- centraliser toutes les réclamations, quel que soit le service gestionnaire concerné
- tracer le dépôt des réclamations avec enregistrement et accusé réception
- transférer les réclamations vers les services gestionnaires concernés pour traitement (orientation automatique de la demande en fonction du service choisi par le dépositaire)
- suivre s'assurant des suites données et clôturant la réclamation le cas échéant.

Les réclamations déposées sur la plateforme sont automatiquement adressées aux référents « réclamations » identifiés dans chacun des services gestionnaires.

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.

Référent « réclamations » Département de la Marne

Direction des finances, des marchés et de l'informatique

2 bis rue de Jessaint – CS 30454
51038 Châlons-en-Champagne cedex
03 26 69 51 51

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.*

* Base réglementaire

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 ».