

PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

PO FSE ETAT 2014-2020 Martinique

La mise en place de cette procédure répond aux dispositions de l'article 74 du règlement (UE) n°1303/2013: « *Les États membres veillent à ce que des dispositifs efficaces pour l'examen des plaintes concernant les Fonds ESI soient en place.* »

La **plainte** ou la **réclamation** est l'acte par lequel un porteur de projet manifeste une insatisfaction dans le traitement d'une demande de financement ou dans le fonctionnement d'un service intervenant dans la mise en œuvre du programme opérationnel (PO) FSE Etat 2014-2020.

Dans le cadre de la mise en œuvre d'une démarche qualité et d'amélioration du service, la gestion des plaintes et réclamations nécessite la mise en place d'un certain nombre de procédures :

1. Recueil de l'expression des réclamations

Le dépôt des plaintes et réclamations du PO FSE Etat y compris pour la partie déléguée se fera auprès de l'autorité de gestion par voie dématérialisée sur la plate-forme de réception des plaintes et réclamations au niveau du site internet du FSE en France www.fse.gouv.fr. Cette plateforme est le point d'entrée unique de dépôt.

La plateforme www.fse.gouv.fr sera accessible au minima depuis les deux sites Internet de la DIECCTE et de l'organisme intermédiaire. Elle a vocation à :

- centraliser toutes les réclamations et plaintes, quel que soit le service gestionnaire concerné (AG/DIECCTE ou OI) ;
- tracer le dépôt des réclamations et plaintes (enregistrement et accusé réception) ;
- permettre le transfert des réclamations et plaintes vers les services en charge de leur traitement ;
- permettre le suivi des suites données et la clôture de la réclamation/plainte.

Les modalités de dépôt des plaintes et réclamations seront portées à la connaissance des plaignants par tous les supports possibles :

- Guide du porteur de projet,
- Affichage dans les locaux des services instructeurs,
- Site internet de la DIECCTE, site Internet de mise en ligne des appels à projet de l'organisme intermédiaire, et des partenaires.

La plateforme permettra le recueil des plaintes et réclamations :

- des porteurs de projet,
- des bénéficiaires,
- des organismes intermédiaires.

Attention : si une réclamation ou plainte porte sur une décision pour laquelle une procédure de recours spécifique est prévue, elle doit suivre cette procédure. Cette procédure de recours spécifique est stipulée dans la décision adressée au porteur de projet.

2. Enregistrement, traçabilité et réponses apportée au plaignant

Il sera possible d'introduire une réclamation/ plainte jusqu'à six mois après l'incident.

Le plaignant devra obligatoirement décliner son identité et l'objet de sa réclamation/ plainte.

La plateforme permet la mise en place d'un système de notifications automatiques vis-à-vis du plaignant :

- lors du dépôt,
- lors de la phase de traitement,
- lors d'une erreur d'affectation.

Les plaintes et réclamations déposées sur la plate-forme seront visibles par le SGA-DAT (chargée de mission Europe) pour information et suivi global, et seront adressées pour traitement aux correspondants « plaintes » identifiés dans chacun des services gestionnaires avec copie au chef de service FSE compétent, à savoir :

- le contrôleur interne de la DIECCTE en ce qui concerne les axes gérés par la DIECCTE.
- par le service désigné par l'OI pour l'axe 3.

Une notification automatique sera délivrée pour signaler le dépôt d'une réclamation/plainte à l'égard du service concerné. Le statut de la plainte évoluera automatiquement en fonction de l'état d'avancement de son traitement (traitée/ non traitée dans les délais/ rejetée pour erreur d'affectation/ archivée/ etc.).

Toutes les plaintes déposées sur la plateforme devront recevoir une réponse motivée de la part des services gestionnaires concernés via la plateforme dans un délai de 45 jours ouvrables à compter de la réception de la notification du dépôt d'une réclamation/plainte. Une alerte sera envoyée aux personnes référentes un jour avant la date limite si aucune réponse n'est enregistrée dans la plateforme.

Toutes les plaintes et réclamations feront l'objet d'un classement, chaque dossier devant comprendre l'ensemble des éléments (plainte ou réclamation, Accusé de Réception, échanges éventuels avec les services, réponse au plaignant).

3. Exploitation qualitative et quantitative des plaintes et réclamations

L'exploitation des réclamations/plaintes permettra l'analyse de l'organisation de la chaîne de gestion afin de déceler les dysfonctionnements éventuels et apporter les actions correctives nécessaires.

La DGEFP, administrateur de la plateforme, fournira au SGA-DAT (chargée de mission Europe) :

- Le suivi des réponses,
- Les données statistiques.

Ces données seront intégrées dans le contrôle interne mené par la DIECCTE et l'OI qui procéderont à l'analyse qualitative et quantitative de ces plaintes et réclamations, et adapteront le cas échéant la cartographie des risques. Ils proposeront si nécessaire un plan d'actions qui pourrait entraîner :

- La formation des agents concernés,
- L'élaboration ou la révision de procédures,

-

Ces analyses et les actions correctrices proposées seront communiquées aux services FSE de l'AG et de l'OI, chacun en ce qui les concerne, par leur service de contrôle interne.

4. Mise en place d'un dispositif de suivi de traitement des plaintes et réclamations

Afin d'inscrire l'action de l'autorité de gestion dans une démarche d'amélioration des modalités de gestion du PO FSE ETAT, les plans d'actions consécutifs aux plaintes et réclamations seront examinés et validés au comité de contrôle interne sous la responsabilité de l'autorité de gestion.