

**Ministère du Travail, de  
l'Emploi de la Formation  
professionnelle et du  
Dialogue social**



Ce document est cofinancé  
par l'Union européenne

Délégation générale à l'emploi et à  
la formation professionnelle  
(DGEFP)

## **Manuel utilisateur du Référent Réclamation des DIRECCTE/DIECCTE et des organismes intermédiaires**



**Plateforme Eolys dédiée au dépôt des réclamations  
dans le cadre des dossiers du Fonds Social Européen**

## **Table des matières :**

Introduction.....	3
I. Accès à l'application .....	4
II. Consultation d'une réclamation.....	7
<b>1. Présentation et organisation de la fiche réclamation .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Répondre au plaignant .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Rejeter la réclamation .....</b>	<b>11</b>

## Introduction

---

Ce document a pour objectif de décrire, au profil « Référent Réclamation » des services gestionnaires (autorités de gestion déléguées ou organismes intermédiaires), la marche à suivre pour se connecter au Back-Office de la plateforme de dépôt et de gestion des réclamations et pour accéder à la consultation des réclamations qui sont affectées à leur service.

Ce manuel décrit également la démarche permettant à ce référent de répondre au plaignant ou de rejeter la réclamation qui a été affectée à son service.

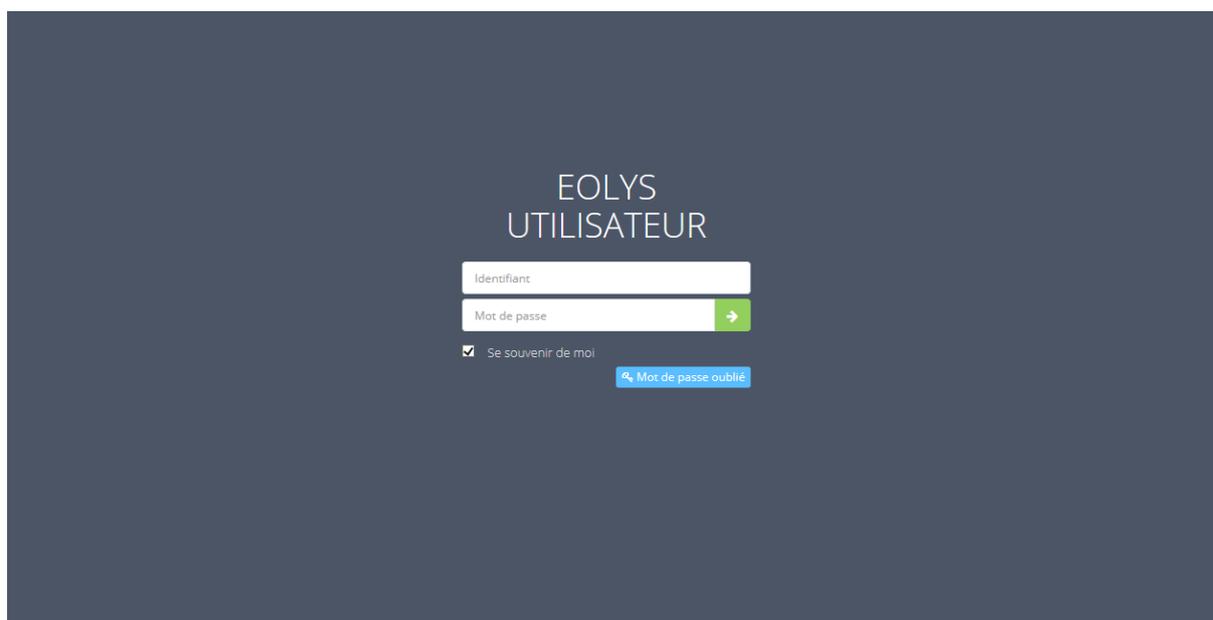
## I. Accès à l'application

Lorsque le Référent Réclamation DGEFP crée le profil utilisateur « Référent Réclamation », ce dernier a la possibilité d'accéder directement à la plateforme EOLYS Utilisateur.

La plateforme Back-Office utilisateur est accessible via l'adresse :

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

L'écran de connexion à la plateforme se présente comme suit :



Il est composé d'un champ « Identifiant », sous forme d'adresse email, et d'un champ « Mot de passe ».

Pour se connecter et accéder à la plateforme, l'utilisateur doit obligatoirement renseigner ces deux champs en saisissant ses identifiants personnels.



Le bouton « Valider » permet de valider ses identifiants et d'accéder à l'application. Suite à cette action, deux cas sont possibles :

- Si la connexion est autorisée, le système envoie sur la page d'accueil connectée et affiche la liste des réclamations qui sont affectées à son service.
- Si la connexion est refusée, un retour est prévu sur l'écran de connexion avec l'affichage d'un message d'erreur.

La case  **Se souvenir de moi** permet à l'utilisateur de ne pas resaisir, à chaque accès à l'application, son identifiant et son mot de passe

Le bouton **Mot de passe oublié**, présent dans le formulaire d'authentification, permet à l'utilisateur de demander la réinitialisation de son mot de passe en cas de perte.

Pour la réinitialisation de son mot de passe, l'utilisateur doit indiquer l'adresse e-mail par laquelle il est identifié dans l'application. Deux cas alors peuvent se présenter :

- Si l'adresse est reconnue par le système, l'application génère un nouveau mot de passe, envoie un email avec un lien pour se reconnecter avec le nouveau mot de passe et affiche un message à l'écran indiquant l'envoi du mail à l'adresse saisie.
- Si l'adresse n'est pas trouvée, l'application affiche un message à l'écran indiquant que l'adresse est inconnue.

A aucun moment, dans la démarche de réinitialisation, le mot de passe généré n'est affiché à l'écran.



*Les mots de passe sont générés aléatoirement et composés de 8 caractères, comportant au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un signe. Afin d'éviter les erreurs de lecture, les caractères suivants sont exclus :*

- lettres : I, J, L, O, Q
- chiffres : 0, 1

En cliquant sur lien **Modifier mon mot de passe** apparaissant au survol du nom de l'utilisateur dans la partie droite de l'entête, l'utilisateur accède au formulaire de modification du mot de passe qui se présente comme suit :

Ce formulaire contient les champs suivants :

- Ancien mot de passe : l'utilisateur saisit son mot de passe actuel.
- Mot de passe : l'utilisateur renseigne son nouveau mot de passe en respectant les critères cités précédemment.
- (Vérification) : l'utilisateur confirme la saisie de son nouveau mot de passe.

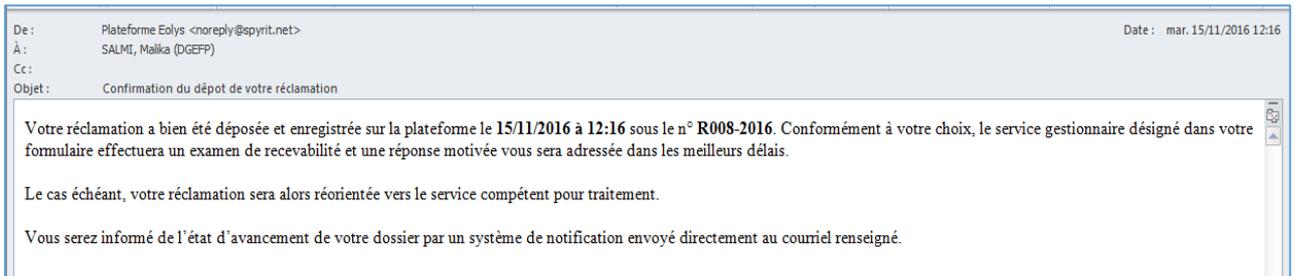
Avant l'enregistrement du nouveau mot de passe, les contrôles suivants sont effectués :

- Concordance du mot de passe actuel saisi et de celui enregistré dans la base de données ;
  - Concordance du nouveau mot de passe saisi et de la saisie faite dans le champ de confirmation.
1. Si ces contrôles sont validés, le nouveau mot de passe est enregistré dans le système et l'utilisateur est redirigé sur le même écran de modification du mot de passe, où un message de confirmation est affiché.
  2. En cas d'erreur, l'utilisateur est redirigé vers l'écran de modification avec l'affichage du message d'erreur.

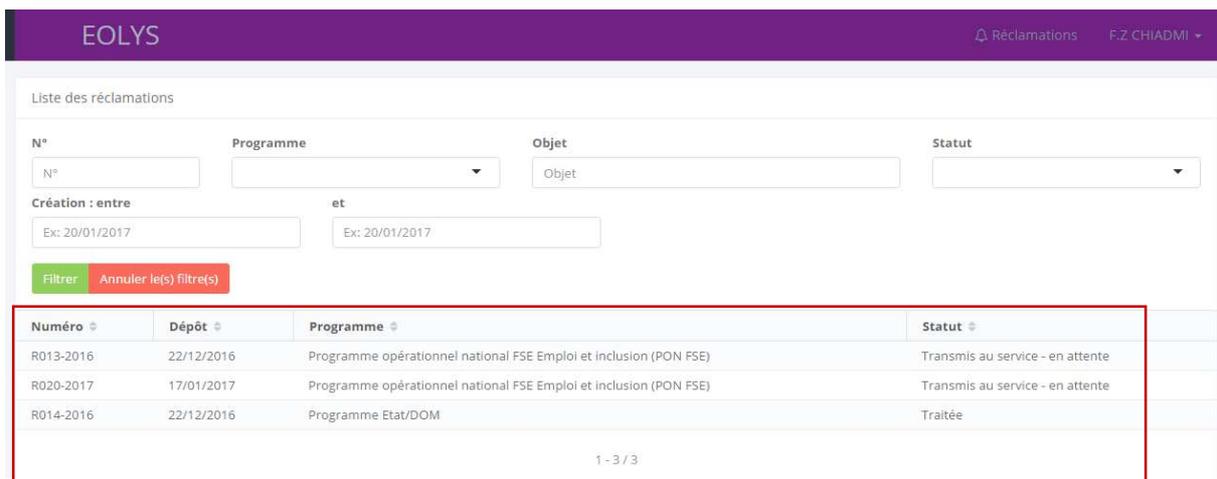
## II. Consultation d'une réclamation

### 1. Présentation et organisation de la fiche réclamation

Le Référent Réclamation de la structure est informé au préalable du dépôt d'une réclamation par une notification sur l'adresse mail dédié.



Une fois connecté à la plateforme Back Office Utilisateur, l'utilisateur visualise la liste des réclamations qui sont assignées à son service.



En cliquant sur une ligne spécifique, l'utilisateur a accès directement à la page de consultation du contenu de la réclamation et aux différentes fonctionnalités proposées par le Back Office.

EOLYS Réclamations F.Z. CHIADMI

Liste des réclamations

N° Programme Objet Statut

Création : entre et

Ex: 20/01/2017 Ex: 20/01/2017

Filter Annuler le(s) filtre(s)

Numéro	Dépôt	Programme	Statut
R013-2016	22/12/2016	Programme opérationnel national FSE Emploi et inclusion (PON FSE)	Transmis au service - en attente
R020-2017	17/01/2017	Programme opérationnel national FSE Emploi et inclusion (PON FSE)	Transmis au service - en attente
R014-2016	22/12/2016	Programme Etat/DOM	Traitée

1 - 3 / 3

La consultation de la fiche de la réclamation déclenche la création d'une ligne dans l'historique de ladite réclamation.



La fiche de la réclamation est une page organisée en plusieurs parties. Le haut de la page se présente comme suit :

EOLYS Réclamations F.Z. CHIADMI

## Réclamation n°R013-2016

**Dépositaire de la réclamation**

<b>Prénom</b>	Gustave	<b>Nom</b>	Eiffel	
<b>Adresse</b>	Champ de Mars 7 avenue de Suffren		<b>Email</b>	gustave.eiffel@spyril.net
<b>Code postal</b>	75007			
<b>Commune</b>	PARIS			
<b>Organisme</b>	Spyrit			
<b>Téléphone</b>	0102030405			

**Dépôt**

📅 22/12/2016 ⌚ 15:40

**Dernière mise à jour :**

📅 20/01/2017 ⌚ 09:51  
F.Z. CHIADMI  
DG

**Programme concerné** Programme opérationnel national FSE Emploi et inclusion (PON FSE)

**Structure concernée** Sous-direction du Fonds social européen

**Objet** Suspendisse non nisi sit amet velit hendrerit rutrum. Curabitur at lacus ac velit ornare lobortis. Quisque id odio. Duis lobortis massa imperdiet quam. Curabitur turpis.

Phasellus a est. Vivamus consetetuer hendrerit lacus. Donec venenatis vulputate lorem. Sed in libero ut nibh placerat accumsan. Aliquam eu nunc.

Aenean leo lligula, porttitor eu, consequat vitae, eleifend ac, enim. Praesent nec nisi purus blandit viverra. Etiam ut purus mattis mauris sodales aliquam. Fusce fermentum odio nec arcu. Phasellus gravida semper nisi.

Curabitur suscipit suscipit tellus. Etiam sollicitudin, ipsum eu pulvinar rutrum, tellus ipsum laoreet sapien, quis venenatis ante odio sit amet eros. Quisque id odio. Sed magna purus, fermentum eu, tincidunt eu, varius ut, felis. Pellentesque ut neque.

**Statut**

En cours de traitement

Réclamation assignée à

Sous-direction du Fonds social européen

Depuis

15 minutes

**1** **Numéro de la réclamation** : numéro unique généré automatiquement lors du dépôt de la réclamation.

**2 Dépositaire de la réclamation** : cet encadré reprend l'ensemble des données du plaignant (cf. première partie du formulaire de réclamation au niveau du Front Office – manuel du plaignant).

**3 Contenu de la réclamation** : ce deuxième encadré récapitule l'ensemble des informations de la réclamation (Cf. deuxième partie du formulaire de réclamation au niveau du Front Office- manuel du plaignant).

Un lien vers les fichiers joints est affiché pour que l'utilisateur puisse télécharger et consulter le fichier joint par le plaignant lors du dépôt de la réclamation.

**4 Horodatage** : cette section permet d'afficher la date et l'heure du dépôt de la réclamation, la date et l'heure de la dernière mise à jour ainsi que le nom, la fonction et la structure de l'utilisateur ayant réalisé la dernière opération.

*Une mise à jour d'une réclamation peut être un refus d'affectation par le service, une réaffectation à un nouveau service, une réponse au plaignant ou une clôture automatique.*

*Par ailleurs, il n'est pas possible de modifier la réclamation elle-même.*



**Statut** : au niveau de cette section, l'application affiche le statut actuel de la réclamation et indique la structure à laquelle la réclamation est assignée, ou, le cas échéant, affiche la mention indiquant que l'assignation a été refusée par le service concerné.

**5** Au niveau de la deuxième partie de la fiche de consultation de la réclamation, l'utilisateur a la possibilité de répondre directement au plaignant. Il peut également procéder au rejet de la réclamation s'il estime que son service n'est pas concerné.

Statut	Règles de gestion associées
<b>Transmis au service - en attente</b>	Statut mis en place dès lors qu'une réclamation est enregistré par le plaignant
<b>Rejeté par le service</b>	Statut mis en place lorsque le référent réclamation utilise l'option « rejeter », c'est-à-dire qu'il considère qu'il y a une erreur dans l'affectation de la réclamation à son service. Ce rejet implique son transfert automatique au Référent Réclamation DGEFP, qui soit réaffecte au

	service concerné, ou qui apporte la réponse au plaignant.
<b>Non traitée dans les délais</b>	Statut mis en place lorsque la réclamation n'a pas obtenu de réponse dans le délai convenu de 2 mois. Une notification 7 jours avant cette date limite de traitement est automatiquement envoyée au Référent Réclamation pour rappel.
<b>En cours de traitement</b>	Statut mis en place lorsque le Référent Réclamation se connecte à la réclamation pour en prendre connaissance. Il dispose alors d'un délai de 2 mois pour apporter une réponse.
<b>Traitée</b>	Statut mis en place lorsque le Référent Réclamation enregistre une réponse au plaignant.

Le plaignant est informé par des notifications sur son adresse mail de l'état d'avancement du traitement de sa réclamation.

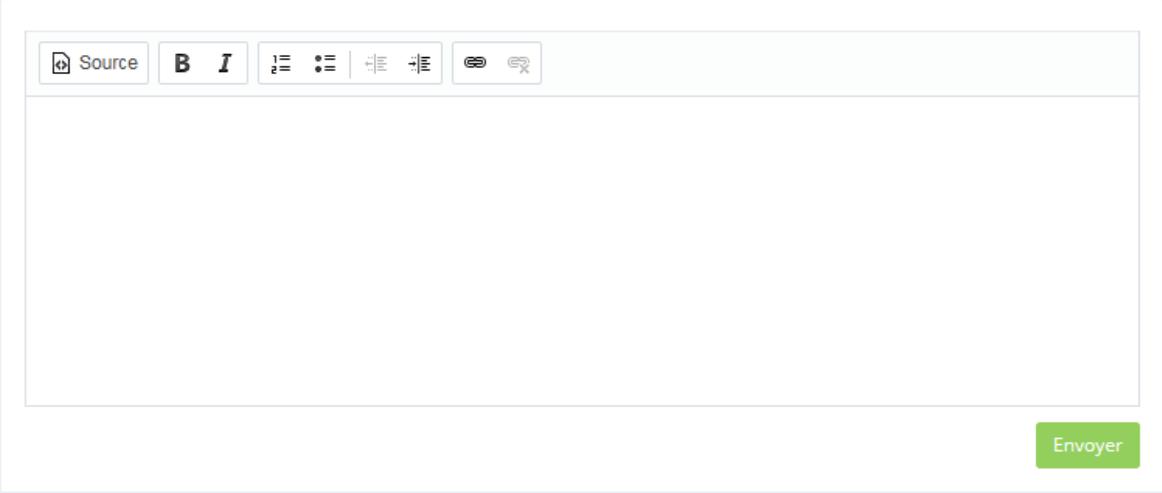
## 2. Répondre au plaignant

---

Le formulaire de réponse est composé de :

- champ de saisie texte avec une barre de mise en forme simplifiée ;
- bouton « Envoyer ».

## Répondre au plaignant



Lorsque l'utilisateur clique sur le bouton « Envoyer », le système effectue les actions suivantes :

- vérification que le champ message est rempli ;
- enregistrement du message qui devient consultable dans la fiche de la réclamation ;
- envoi du message au plaignant par email ;
- changement de statut de la réclamation vers le statut « Traitée ».

*Au clic sur le bouton « Envoyer », l'application procède à la vérification du contenu du champ « Message ». Si le champ est vide, le message d'erreur*

*Une erreur est survenue lors de la soumission de la note. Merci de vous reporter aux erreurs du formulaire.*

*s'affiche en*

*haut de page et la mention*

*Cette valeur ne doit pas être vide.*

*apparaît en dessous du champ*

*de saisie.*



Enfin, la réponse au plaignant déclenche la création d'une ligne dans l'historique de la réclamation.

### 3. Rejeter la réclamation

---

Si l'utilisateur souhaite rejeter la réclamation, il doit motiver ce refus et le notifier aux « Référents Réclamations DGEFP ».

Le rejet s'effectue en cliquant sur un bouton « Rejeter » qui fait apparaître un formulaire composé des éléments suivants.

- Champ de saisie texte avec barre de mise en forme simplifiée
- Bouton « Envoyer »

Rejeter la réclamation ^

Si vous estimez que votre service n'est pas concerné par cette réclamation, vous avez la possibilité de rejeter la réclamation, en motivant votre décision dans l'encart prévu à cet effet. Le référent Réclamation de la DGEFP sera avisé de ce rejet et décidera de la suite à donner.

Source **B** *I* | | |

Envoyer

Au clic sur le bouton « Envoyer », les actions suivantes sont déclenchées :

- vérification que le champ message est rempli (sinon message d'erreur).
- enregistrement du message (qui devient consultable dans la fiche de la réclamation, section « Notes internes »).
- envoi d'une notification aux « Référents Réclamations DGEFP ».
- changement de statut vers « Rejetée par le service ».

Le rejet d'une réclamation par le service désigné déclenche la création d'une ligne dans l'historique de la réclamation.

*A partir du moment où le « Référent Réclamation » d'un service a rejeté une réclamation, ni lui ni aucun autre « Référent Réclamation » de ce service n'a plus accès à celle-ci dans son interface. Seul un utilisateur avec le rôle « Référent Réclamations DGEFP » peut intervenir, soit pour répondre directement, soit pour transmettre à un autre service.*



Par ailleurs, si l'utilisateur souhaite revenir sur la page d'accueil du Back Office Utilisateur où est affichée la liste des réclamations qui sont assignées à son service, il doit cliquer sur **EOLYS** ou sur **🔔 Réclamations**, en haut de la page.

Liste des réclamations

N° Programme Objet Statut

Création : entre et

Ex: 20/01/2017 Ex: 20/01/2017

Filter Annuler le(s) filtre(s)

Numéro	Dépôt	Programme	Statut
R020-2017	17/01/2017	Programme opérationnel national FSE Emploi et inclusion (PON FSE)	Transmis au service - en attente
R013-2016	22/12/2016	Programme opérationnel national FSE Emploi et inclusion (PON FSE)	En cours de traitement
R014-2016	22/12/2016	Programme Etat/DOM	Traitée

1 - 3 / 3

**Historique de la réclamation** : la dernière partie de la fiche de la réclamation est l'historique. Cette partie, présentée sous forme de tableau récapitulatif, a pour finalité de recenser tous les événements intervenus sur une réclamation. Sa structure est composée d'un horodatage, des données de l'utilisateur ayant réalisé l'action et d'une description de la nature de l'action.

La liste est triée par défaut dans l'ordre chronologique inverse (les plus récents en premier). Le tri peut être modifié en cliquant sur l'en-tête de chaque colonne.

## Historique de la réclamation

Date ↕	Utilisateur ↕	Action ↕
Le 06/09/2016 à 15:31	Fatima-Zohra BENCHEKROUN	Consultation
Le 05/09/2016 à 16:01	Fatima-Zohra BENCHEKROUN	Consultation
Le 05/09/2016 à 16:00	Fatima-Zohra BENCHEKROUN	Consultation
Le 05/09/2016 à 15:55	Fatima-Zohra BENCHEKROUN	Consultation
Le 05/09/2016 à 15:53	Fatima-Zohra BENCHEKROUN	Consultation
Le 05/09/2016 à 15:53	Fatima-Zohra BENCHEKROUN	en cours d'instruction par le service Structure 1.1
Le 26/08/2016 à 17:02	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 17:01	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 17:01	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 16:59	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 16:57	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 15:45	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 15:18	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 14:49	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 14:48	Support SPYRIT	Consultation
Le 26/08/2016 à 14:46	Support SPYRIT	Consultation