



FactSheet

No. 3.4

Traitement des réclamations

Informations générales

Conformément à l'article 74 (3) du Règlement (UE) 1303/2013, les programmes financés par des fonds ESI doivent prévoir des dispositifs d'examen des réclamations. Cette fiche d'information fournit aux candidats et participants aux projets approuvés des informations détaillées et des conseils pratiques concernant le champ d'application, les règles et les procédures inhérents au traitement des réclamations liées aux décisions des organismes responsables impliqués dans le programme Espace Alpin.

Les procédures définies par le programme Espace Alpin pour le traitement des réclamations varient selon le domaine concerné :

- réclamations relatives aux décisions du Comité du programme (CP) concernant l'évaluation et la sélection des projets ;
- réclamations relatives aux décisions du programme concernant la mise en œuvre des projets ;
- réclamations relatives aux contrôles financiers.



Procédures de résolution

Réclamations relatives à l'évaluation et à la sélection des projets

L'autorité de gestion (AG)/le Secrétariat conjoint (SC) informe le candidat principal des résultats de l'évaluation du projet après l'étape 1 et l'étape 2 du processus de sélection des projets (voir la fiche d'information « Sélection des projets : procédure et critères »). En cas de rejet du projet, la communication des résultats indique clairement le motif (irrecevabilité ou rejet de la proposition). Dans le cas d'un rejet, un rapport d'évaluation est fourni.

Si les candidats au projet souhaitent davantage d'explications quant aux résultats de leur évaluation ou s'ils considèrent que les critères d'évaluation et le processus de sélection du projet définis par le programme n'ont pas été correctement appliqués, ils doivent alors procéder comme suit.

Il est fortement recommandé aux candidats chef de file de revenir vers le SC pour obtenir de plus amples informations sur les résultats de l'évaluation du projet dans les délais impartis afin de soumettre une réclamation (voir ci-dessous). L'expérience a montré que de tels échanges permettent de résoudre rapidement ce type de problème et d'alléger les procédures administratives.

Si les candidats ne sont pas satisfaits des explications qui leur sont données et considèrent toujours que les critères et processus de sélection des projets n'ont pas été appliqués correctement, ils peuvent alors soumettre une réclamation. Cette réclamation ne peut être déposée que à l'encontre des résultats du contrôle de l'éligibilité et de la décision du CP associée. Les réclamations relatives à l'évaluation de la qualité (critères de sélection) du projet et à la décision du Comité du programme associée ne peuvent faire l'objet d'aucun examen. Toutefois, comme mentionné ci-avant, les candidats peuvent demander de plus amples informations auprès du SC concernant le rejet de leur projet.

En tant qu'organisation représentant le partenariat concerné par la décision du Comité du programme de rejeter la proposition de projet, seul le candidat chef de file peut déposer une réclamation. Il relève alors de sa responsabilité d'identifier et de présenter les raisons du dépôt d'une réclamation par les différents partenaires au projet. La réclamation doit être déposée une fois la décision prise par le Comité du programme communiquée par l'AG/le SC. La réclamation doit être déposée dans la langue du programme, par écrit (lettre scannée transmise par e-mail), à l'autorité de gestion (<mailto:alpine.space@salzburg.gv.at>), dans un délai de 14 jours ouvrables, dans le pays du candidat chef de file, une fois celui-ci officiellement informé par l'AG/le SC des résultats du processus de sélection des projets. La date limite de soumission est suspendue par la demande écrite du CF (e-mail autorisé), afin d'obtenir de plus amples informations du SC, jusqu'au jour de la réponse de ce dernier. L'AG doit être en copie de tous les échanges entre le CF et le SC.



L'AG enverra une confirmation de réception de la réclamation dans un délai de 3 jours ouvrables et informera le CP.

La réclamation doit inclure les informations suivantes :

- nom, adresse et coordonnées du candidat chef de file ;
- référence attribuée par le programme à l'expression d'intérêt ou à la candidature au projet et acronyme du projet ;
- mention explicite des motifs de la réclamation et arguments pour l'étayer ;
- signature du représentant légal du candidat chef de file.

Dans le cas où la réclamation serait soumise après le délai imparti ou si les exigences formelles décrites ci-avant ne sont pas respectées, la réclamation sera rejetée sans faire l'objet d'aucun examen. Si la réclamation présente des informations incomplètes, l'AG pourra requérir de plus amples informations. Ces informations devront être fournies dans un délai de 5 jours ouvrables. Dans le cas contraire, le dossier sera clôturé sans qu'aucune enquête supplémentaire ne soit menée.

L'autorité de gestion examinera la réclamation avec le soutien du SC et consultera la présidence du Comité du programme, ainsi que le membre du CP issu du pays du CF. Elle déterminera si la réclamation est justifiée ou non et informera le CP de sa décision. La réclamation pourra également être soumise à l'ensemble du CP à des fins de prise de décision. Si la réclamation est considérée comme justifiée, l'AG/le SC examinera les sections de la candidature au projet et de l'évaluation du projet concernées, et transmettra au CP une évaluation corrigée. Le CP prendra une nouvelle décision sur la base de cette dernière. L'AG fera en sorte que le processus de révision soit réalisé le plus rapidement possible et transmettra par écrit la réponse apportée à la réclamation au candidat principal. La décision sera définitive et contraignante pour toutes les parties. Elle ne pourra faire l'objet d'aucune autre procédure de réclamation dans le cadre du programme.

Réclamations relatives à la mise en œuvre du projet

Au nom du partenariat au projet, le chef de file peut contester des décisions du programme durant la mise en œuvre du projet, sur la base du contrat de subvention conclu entre l'autorité de gestion et le chef de file.

Avec l'appui du SC, l'AG examinera la réclamation sur la base des informations qui lui auront été transmises par e-mail par le CF (<mailto:alpine.space@salzburg.gv.at>). Si le litige entre l'AG et le CF ne peut être résolu, le CF peut alors s'adresser au tribunal compétent de Salzbourg, conformément à ce qui est stipulé dans le contrat de subvention et les dispositions concernées de la loi autrichienne applicable (voir article 14,



paragraphe (6) et (7) du contrat de subvention).

Réclamations relatives aux contrôles financiers

Les réclamations relatives à une décision liée aux contrôles et aux organismes d'audit (voir la fiche d'information « Système de contrôle financier ») doivent être soumises par le participant au projet concerné à l'organisme responsable, conformément aux procédures nationales et européennes applicables.

Documents de référence

- Programme de coopération « Espace Alpin », section 5.3
- Fiche d'information 2.3. « Sélection des projets : procédure et critères »
- Fiche d'information 3.2. « Contrat de subvention »
- Fiche d'information 4.1. « Système de contrôle financier »