## Procédure de plainte dans le cadre du Règlement (UE) 2021/1060 du 24 juin 2021 (Fonds social européen – FSE+)

**Contexte**

Pour la période de programmation 2021-2027, les Etats membres ont reçu de nouvelles tâches liées au respect de la Charte des droits fondamentaux (ci-après dénommée ‘la Charte’) et la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après dénommée ‘CNUDPH’) en vue de :

1. **Veiller à l’application et la mise en œuvre effectives de** [**la Charte**](https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_fr.pdf)

Concrètement, l’autorité de gestion veille à ce que des modalités efficaces soient mises en place afin de garantir :

* que les programmes soutenus par les fonds et leur mise en œuvre respectent les dispositions pertinentes de la Charte;
* que le comité de suivi soit informé des cas de non-respect de la Charte dans des opérations soutenues par les fonds et les plaintes concernant la Charte présentées conformément aux modalités établies en vertu de l’article 69, paragraphe 7 (UE) 2021/1060.

1. **Veiller à l’application et la mise en œuvre de la** [**CNUDPH**](https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities)

Concrètement, l’autorité de gestion veille à ce qu’il existe un cadre national mis en place pour garantir la mise en œuvre de la CNUDPH et comprenant :

* des objectifs assortis de jalons mesurables, la collecte de données et des mécanismes de suivi;
* des modalités visant à garantir que la politique, la législation et les normes en matière d’accessibilité sont dûment prises en compte dans la préparation et la mise en œuvre des programmes;
* des modalités d’information du comité de suivi en ce qui concerne les cas de non-respect de la CNUDPH dans des opérations soutenues par les fonds et les plaintes concernant la CNUDPH présentées conformément aux modalités établies en vertu de l’article 69, paragraphe 7 (UE) 2021/1060.

À cette fin, l'autorité de gestion est assistée par des organismes mandatés tels qu’Unia qui est représenté dans le Comité de Suivi du Programme FSE+ de la Région Bruxelles-Capitale ainsi que des experts externes comme l’Institut pour l'égalité des femmes et des hommes et l’agent de liaison belge pour l’Agence européenne des droits fondamentaux (FRA) et d’EU focal point pour la Charte européenne des droits fondamentaux.

**Introduction d’une plainte**

**Par qui ?**

Toute personne physique ou morale a le droit d’introduire une plainte concernant le non-respect de la Charte ou de la CNUDPH dans le cadre de la Programmation FSE+.

*Exemple* : Tout litige entre bénéficiaires potentiels et sélectionnés (opérateur) et tout litige avec des tiers (chercheur d’emploi) concernant la mise en œuvre du programme peut faire l’objet d’une plainte.

**Auprès de qui ?**

Le *Service d’inclusion des chercheurs d’emploi discriminés à l’embauche d’Actiris (*ci-après dénommé Actiris) est un service auquel les plaintes relatives au non-respect de la Charte ou de la CNUDPH peuvent être adressées. Actiris adopte une position de neutralité et de stricte impartialité et est tenu au secret professionnel.

Dans ce cadre, Actiris peut être contacté via les canaux ci-dessous:

**Numéro gratuit** : 0800 35 089 du lundi au vendredi de 9h à 16h30

**Adresse mail** : [inclusion@actiris.be](mailto:inclusion@actiris.be)

**Permanence quotidienne**:Avenue de l'Astronomie 14, 1210 Bruxelles de 9h30 à 12h00

**Procédure d’examen de la plainte**

Une plainte peut être introduite par écrit auprès d’Actiris en expliquant clairement le problème et les attentes/demandes.

Il est conseillé de documenter la demande en joignant au formulaire les documents utiles ou pièces justificatives permettant l’analyse du dossier. Le service vérifie la recevabilité de la plainte sur base des critères suivants :

1. La plainte concerne-t-elle la mise en œuvre du Programme FSE+ 2021-2027 de la Région Bruxelles Capitale ?
2. Le motif de la plainte est-il est couvert par la Charte ou par la CNUDPH ?

Dans les 48 heures ouvrables, un accusé de réception de la plainte sera envoyé afin de confirmer sa recevabilité.

Conformément à l’article 69, paragraphe 7, du règlement (UE) 2021/1060, un examen efficace des plaintes concernant la Charte et la CNUDPH sera effectué. Les plaintes seront transmises, le cas échéant, vers les organismes compétents (service de médiation bruxellois, UNIA, l'Institut pour l'Egalité des femmes et des hommes, l'Inspection Régionale de l'Emploi, , etc.).

Actiris dispose d’un délai de 30 jours à partir du moment où le service dispose de tous les éléments du dossier pour communiquer une réponse motivée.

**Reporting de la plainte auprès de tiers**

Suite à la plainte, l’autorité de gestion du Programme FSE+ de la Région Bruxelles-Capitale assurera un suivi en vue du reporting annuel au comité de suivi du Programme FSE+.

L’autorité de gestion est obligée d’informer le Comité de Suivi, au moins une fois par an, des cas de non-conformité de la Charte et de la CNUDPH, sur les actions prises pour les respecter et la résolution des plaintes (par exemple : nombre de plaintes/non-conformité, droits affectés, état d’avancement de la procédure si l’autorité de gestion dispose de l’information, mesures correctrices à appliquer).

L’autorité de gestion garantit la mise-en-œuvre des recommandations ou leçons sorties après le traitement des plaintes.

*Les plaintes liées à la sélection d’un projet font l’objet d’un recours auprès du Conseil d’Etat, situé rue de la Science, 33, à 1040 Bruxelles, (*[*http://www.raadvst-consetat.be/?lang=fr&page=e-procedure*](http://www.raadvst-consetat.be/?lang=fr&page=e-procedure)*).*