



# **e-reclamations, un site lancé par l'Etat en région pour gérer les réclamations des usagers**

vendredi 14 janvier 2011, par [lpe](#)

A compter du 14 janvier 2011, les services de l'Etat en Poitou-Charentes et en Vienne innovent en créant l' « e-réclamations » sur le site internet des services de l'Etat en Vienne auquel l'utilisateur peut accéder en allant à l'adresse suivante : [www.vienne.gouv.fr/e-reclamations](http://www.vienne.gouv.fr/e-reclamations)

## **Qu'est ce que c'est ?**

C'est un point de dépôt dématérialisé et centralisé des réclamations des usagers ainsi qu'un traitement individualisé de ces plaintes.

## **A quoi ça sert ?**

Ce système unique de dépôt des réclamations permettra aux usagers, par une porte d'entrée unique, de faire parvenir une plainte, une réclamation, une question ou remarque sans attente ni déplacement.

L'administration s'engage sur une réponse dans le délai maximum d'un mois.

## **Comment ça marche ?**

Le principe : en quelques clics et quelques mots, la requête est adressée au(x) service(s) concerné(s) et orientée, sous 48 heures, vers le « bon » interlocuteur qui devra adresser une réponse à l'utilisateur dans un délai maximum d'un mois.

La préfecture assurera un suivi personnalisé et régulier des requêtes afin de veiller à leur traitement.

Concrètement : Une fois sur le site internet des services de l'Etat en Vienne, l'utilisateur :

- Va sur le dossier « E-réclamations »
- Complète la fiche d'identification
- Coche l'objet (1 à 2 cases possibles) de sa réclamation
- En détaille la nature
- Envoie sa requête.

## **Quels sont les services concernés ?**

- la préfecture de la région Poitou-Charentes, préfecture de la Vienne,
- les sous-préfectures de Châtelleraut et de Montmorillon,

- la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF)
- la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS)
- la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL)
- la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail, de l'Emploi (DIRECCTE)
- la Direction Régionale des Affaires Culturelles (DRAC)
- la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP)
- la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)
- la Direction Départementale de la Protection de la Population (DDPP)
- la Direction Départementale des Territoires (DDT)
- l'Agence Régionale de la Santé (ARS)
- l'Inspection Académique

## Quel avantage pour les usagers ?

- Simplification de la démarche
- Meilleure orientation
- Limitation des déplacements (prise en compte des personnes handicapées ou à mobilité réduite)
- Fin de l'attente aux guichets.

