

ANNEXE 6
AU PROTOCOLE RELATIF AU PROGRAMME
DE COMPENSATION SANS FAUTE DE L'AVAT

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES (FAQ)¹

CONCERNANT LE PROGRAMME DE COMPENSATION SANS DE L'AVAT

avatclaims.com/aide/questions-fréquentment-posées

A. QUESTIONS CONCERNANT LE PROGRAMME :

1. Quel est l'objectif du Programme ? Et quel est son champ d'application ?

L'objectif du Programme est d'octroyer une compensation sans faute en règlement complet et définitif des prétentions formulées par les personnes éligibles qui ont subi un Événement indésirable grave ayant entraîné une déficience permanente ou un décès lié à un Vaccin contre la COVID-19 reçu via le Dispositif AVAT dans les États membres participants, ou à l'administration de ce Vaccin.

Un certain nombre de conditions doivent être remplies :

- pour qu'une Demande de compensation soit jugée recevable ; et
- si une Demande est jugée recevable, pour que vous (ou la personne que vous représentez) puissiez prétendre à une compensation.

Ces conditions sont décrites dans le Protocole relatif au Programme.

2. Quels sont les événements qui ne sont pas couverts par le Programme ?

Le Programme ne s'applique pas et ne prévoit pas de compensation s'agissant :

- des Événements indésirables non graves ; et
- des Événements indésirables (qu'ils soient ou non graves) liés à un Vaccin contre la COVID-19 qui : a) n'a pas été reçu via le Dispositif AVAT, ou b) a été administré dans un pays, un territoire ou une économie qui n'est pas un État membre participant.

En outre, le Programme ne couvre pas :

- Tout Événement indésirable lié à un vaccin contre la COVID-19 reçu via le Dispositif AVAT dans un État membre participant, dans la mesure où le Vaccin a été administré après plus de deux ans à partir de la date à laquelle le vaccin a été pour la première fois distribué dans le dispositif AVAT dans tout État membre participant (Voir Annexe 1 au Protocole du Programme (liste des vaccins) afin de connaître cette date) ; et ;
- les Événements indésirables graves liés à un Vaccin contre la COVID-19 reçu via le dispositif AVAT dans un État membre participant, pour lequel une demande a été soumise à l'Administrateur après la fin de la période de référence, décrite à la Question 10 ci-dessous.

3. Qui administre le Programme ?

¹ Les termes capitalisés cités dans la présente Foire aux Questions, sans y être définis, doivent être compris au sens de la Section 2 (Définitions) du Protocole du Programme, notamment sa Section 2 (Définitions).

Le Programme est administré par ESIS, Inc., (« l'Administrateur »). L'Administrateur est indépendant et a plus de 30 ans d'expérience dans le traitement des demandes de compensation, et qui dispose de centres régionaux partout dans le monde en mesure d'aider les personnes qui souhaitent déposer une Demande de compensation dans les États membres participants.

4. Dois-je payer des frais à l'Administrateur pour téléverser ou soumettre une Demande ou d'autres Formulaires dans le cadre du Programme ?

L'Administrateur **ne** facture aucuns frais aux personnes qui téléchargent ou soumettent une Demande de compensation dans le cadre du Programme ou tout autre Formulaire, y compris les Formulaires d'appel.

Nous vous invitons à faire preuve d'une extrême prudence en ce qui concerne les courriels, messages textuels, appels téléphoniques ou autres communications vous demandant d'effectuer un paiement comme condition préalable pour : a) déposer une Demande dans le cadre du Programme, ou b) télécharger ou accéder à un Formulaire de demande ou tout autre Formulaire mis à disposition dans le cadre du Programme.

N'effectuez en aucun cas un tel paiement, car ces courriels, messages textuels, appels téléphoniques ou autres communications sont frauduleux et ne proviennent pas de l'Administrateur.

5. Qu'est-ce qu'un État membre de l'UA, un État de la CARICOM et un État membre participant ?

Un État membre de l'UA est tout membre de l'Union africaine qui participe au Dispositif AVAT.

Un État membre de la CARICOM est tout membre de la Communauté caribéenne qui participe au Dispositif AVAT.

Un État membre participant est tout membre de l'Union africaine ou État de la CARICOM qui a choisi par vote de participer au Programme de compensation sans faute de l'AVAT.

6. Qu'est-ce qu'un Événement indésirable grave pour lequel je peux présenter une Demande dans le cadre du Programme ?

Vous pouvez présenter une Demande de compensation dans le cadre du Programme si vous (ou la personne que vous représentez) avez subi un « Événement indésirable grave », autrement dit un incident médical fâcheux grave :

- (i) que vous (ou la personne que vous représentez) avez subi à la suite à l'administration d'un Vaccin contre la COVID-19 reçu via le Dispositif AVAT dans l'un des États membres participants ; et
- (ii) qui a entraîné un Préjudice du type décrit dans la question 7 ci-dessous.

7. Quels types de Préjudices sont couverts par le Programme ?

Le Programme couvre les préjudices corporels ou les pathologies graves subis par un Patient qui :

- (i) nécessite une Hospitalisation ou rend nécessaire la prolongation d'une Hospitalisation ; et

- (ii) entraîne une Déficience totale ou partielle permanente ; ou
- (iii) se traduit par une malformation ou une pathologie congénitale chez l'enfant à naître ou le nouveau-né d'une femme qui a reçu un Vaccin et entraîne une Déficience totale ou partielle permanente ; ou
- (iv) entraîne la mort.

Les définitions des termes « Hospitalisation », « Déficience » et « Patient » peuvent être consultées dans la page « Définitions » sur le site Web du programme (www.avatclaims.com).

8. Où puis-je trouver des informations complètes sur le Programme ?

Vous trouverez des informations complètes sur le programme sur le site [avatclaims.com](http://www.avatclaims.com).

Si vous avez des questions sur le Programme qui ne trouvent pas de réponse dans ces FAQ ou dans les informations disponibles sur le site web du Programme, vous pouvez prendre contact directement avec l'Administrateur : i) en envoyant un courriel direct à l'Administrateur, ii) par courriel à l'adresse avatclaims@esis.com ; iii) par courrier simple à l'adresse de l'un des centres régionaux du Programme ; ou iv) par téléphone au numéro mondial du Programme ou au numéro de l'un des centres régionaux du Programme ou v) par WhatsApp. Veuillez vous reporter à la question 22, ci-dessous, pour connaître les adresses postales et les numéros de téléphone des centres régionaux de l'Administrateur.

Le moyen le plus efficace pour joindre l'Administrateur est d'envoyer un courriel à l'adresse avatclaims@esis.com ou d'utiliser le lien « Nous contacter » sur le site web du Programme à l'adresse [avatclaims.com](http://www.avatclaims.com).

B. CONDITIONS À REMPLIR POUR DÉPOSER UNE DEMANDE DE COMPENSATION DANS LE CADRE DU PROGRAMME :

9. Qui peut présenter une Demande de compensation dans le cadre du Programme ?

Vous pouvez déposer une Demande de compensation si vous (ou la personne que vous représentez) remplissez les conditions suivantes :

- a. Vous êtes résident ou citoyen ou une personne parmi la population d'un État membre participant ; ou
et
- b. Vous avez subi ou vous subissez un Évènement indésirable grave qui :
 - i. est associé à un vaccin COVID-19 reçu dans le cadre du dispositif AVAT, dans État membre participant ou à l'administration dudit vaccin ; et
 - ii. Il en a résulté un Préjudice d'un des types couverts par le Programme.

Voir les questions 5, 6 et 7 ci-dessus pour plus d'informations sur, respectivement : i) les États membres participants, ii) les événements constituant un Évènement indésirable grave, et iii) les types de Préjudice couverts par le Programme. Veuillez vous reporter à la question 11 ci-dessous pour savoir si le Vaccin contre la COVID-19 qui vous a été administré (ou qui

a été administré à la personne que vous représentez) a été reçu via le dispositif AVAT.

Veillez toutefois noter que même si vous (ou la personne que vous représentez) remplissez les conditions ci-dessus, cela ne signifie pas nécessairement que votre Demande sera jugée recevable dans le cadre du Programme ou que, si votre Demande est jugée recevable, vous (ou la personne que vous représentez) pourrez prétendre à une compensation dans le cadre du Programme. En effet, un certain nombre de conditions doivent être remplies :

- pour qu'une Demande de compensation soit jugée recevable ; et
- si une Demande est jugée recevable, pour que vous (ou la personne que vous représentez) puissiez prétendre à une compensation.

Ces conditions sont décrites dans le Protocole relatif au Programme.

10. De combien de temps je dispose pour déposer une Demande de compensation dans le cadre du Programme ?

Vous aurez amplement le temps de soumettre à l'Administrateur les documents relatifs à la Demande (c'est-à-dire le Formulaire de demande, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et tous les autres documents devant accompagner ces Formulaires).

Vous devez soumettre les documents se rapportant à votre Demande avant la fin de la Période de référence décrite ci-dessous, afin que votre Demande soit traitée. Vous trouverez un schéma explicatif de la Période de référence à l'Annexe 7 du Protocole du Programme.

Dans la mesure où le vaccin COVID-19 distribué via le Dispositif AVAT vous a été administré (à vous ou à la personne que vous représentez) dans le 2 ans suivant la date à laquelle ce vaccin spécifique a été mis en circulation pour la première fois dans le cadre du dispositif AVAT dans un État membre participant, alors vous disposez d'une période supplémentaire de 36 mois après la fin de cette période de 2 ans pour soumettre votre Demande de compensation dans le cadre du Programme.

Pour savoir si vous avez reçu un Vaccin contre la COVID-19 distribué via le dispositif AVAT, veuillez vous reporter à la question 11 ci-dessous et consulter l'Annexe 1(Liste des Vaccins) du Protocole du Programme. Si vous souhaitez savoir à quelle date le Vaccin en question a été distribué dans le cadre du dispositif AVAT dans un des États membres participants, veuillez consulter l'Annexe 1 (Liste des Vaccins) du Protocole du programme.

Si vous souhaitez calculer la Période de référence qui s'applique à vous (ou à la personne que vous représentez), vous devez :

1. En utilisant l'Annexe 1, déterminer le « Point limite d'utilisation » qui s'applique au Vaccin qui vous a été administré ou qui a été administré à la personne que vous représentez. Le Point limite d'utilisation figure à l'Annexe 1 du Protocole relatif au programme et est 24 mois à partir de la date à laquelle le vaccin en question fut distribué par le dispositif AVAT dans chaque État membre participant ; et
2. Calculer le nombre de mois et de jours qui séparent la date de vaccination du Patient (soit la date à laquelle le Vaccin a été administré au Patient) du Point limite d'utilisation, et ajouter 36 mois. Vous obtiendrez ainsi la Période de référence applicable.

Si vous avez besoin d'aide pour déterminer la Période de référence qui s'applique à vous (ou à la personne que vous représentez), veuillez contacter l'Administrateur (ses coordonnées figurent à la [question 22](#) ci-dessous).

Vous pouvez demander une compensation dans le cadre du Programme pendant la Période de référence décrite ci-dessus, même si le Vaccin distribué via le Dispositif AVAT vous a été administré (ou a été administré à la personne que vous représentez) avant que le Programme ne devienne pleinement opérationnel. N'oubliez pas toutefois que le délai de carence de 30 jours dont il est fait mention à la [question 16](#) ci-dessous devra être respecté avant que vous ou tout Professionnel de santé agréé n'entreprenez la moindre démarche pour remplir le Formulaire de demande ou le Formulaire relatif aux pièces justificative qui doit être soumis avec la Demande.

11. Comment puis-je savoir si j'ai reçu (ou si la personne que je représente a reçu) un Vaccin contre la COVID-19 distribué via le Dispositif AVAT ?

Pour déterminer si le Vaccin contre la COVID-19 qui vous a été administré (ou qui a été administré à la personne que vous représentez) a été reçu via le Dispositif AVAT, il vous appartient de vérifier si le Vaccin figure à l'[Annexe 1](#) du Protocole relatif au programme (liste des Vaccins). Pour ce faire, vous devez connaître : 1) le nom commercial exact du Vaccin, 2) le nom exact du fabricant du Vaccin, et 3) le numéro exact du lot ou du lot de fabrication du Vaccin qui vous a été administré (ou qui a été administré à la personne que vous représentez).

Vous pouvez vous référer au carnet de Vaccination qui vous a été fourni (ou qui a été fourni à la personne que vous représentez) ou demander à la personne ou à l'établissement/l'organisation qui vous a administré le Vaccin (ou qui a administré le Vaccin à la personne que vous représentez) de vous fournir ces informations afin de pouvoir les comparer avec la liste des Vaccins figurant dans l'[Annexe 1](#).

12. Si j'ai reçu (ou si la personne que je représente a reçu) un Vaccin contre la COVID-19 qui n'a pas été distribué via le Dispositif AVAT, puis-je prétendre à une compensation dans le cadre du Programme ?

Non. Si vous (ou la personne que vous représentez) avez reçu un Vaccin contre la COVID-19 qui n'a pas été acheté ou distribué via le Dispositif AVAT, vous ne pouvez malheureusement pas prétendre à une compensation dans le cadre du Programme. La raison en est que le programme ne couvre que les Événements indésirables graves consécutifs à l'administration d'un Vaccin contre la COVID-19 reçu *via le Dispositif AVAT* dans l'un des États membres participants.

13. Je suis (ou la personne que je représente est) un citoyen ou un résident ou membre de la population d'un État membre participant, mais j'ai (ou la personne que je représente a) reçu un Vaccin contre la COVID-19 dans un pays qui ne figure pas dans la liste des États membres participants. Puis-je prétendre à une compensation dans le cadre du Programme ?

Non. Si vous (ou la personne que vous représentez) avez reçu un Vaccin contre la COVID-19 dans un pays qui ne figure pas dans la liste des États membres participants, vous ne pouvez malheureusement pas prétendre à une compensation dans le cadre du Programme. La raison en est que le programme ne couvre que les Événements indésirables graves consécutifs à l'administration d'un Vaccin contre la COVID-19 reçu *via le Dispositif AVAT dans l'un des États membres participants*.

14. Comment puis-je savoir si je suis autorisé à représenter une personne décédée, ou un enfant, ou une personne incapable ou autrement dépourvu

de la capacité juridique de soumettre une Demande dans le cadre du Programme ? Que dois-je faire pour pouvoir la représenter ?

Pour soumettre une Demande de compensation dans le cadre du Programme au nom d'un Patient décédé, d'un enfant, d'un incapable ou d'une personne dépourvue de la capacité juridique de soumettre une Demande, vous devez remplir les conditions suivantes, qui sont énoncées à la Section 8(c) du Formulaire de demande (Annexe 2) :

- vous devez être le parent, le tuteur, l'héritier ou le représentant légal (selon le cas) légalement reconnu du Patient au nom duquel vous soumettez une Demande ; et
- vous devez présenter, en même temps que la Demande, une procuration ou une déclaration notariée. La procuration ou la déclaration notariée susmentionnée devra :
 - *dans tous les cas* : confirmer que vous êtes le parent, le tuteur, l'héritier ou le représentant légal (selon le cas) légalement reconnu du Patient au nom duquel vous présentez une Demande ; et
 - *dans le cas où la personne est décédée* : confirmer également que : A) vous êtes le représentant dûment autorisé et légalement reconnu de tous les héritiers légaux du Patient au nom duquel vous soumettez une Demande (les noms de tous ces héritiers légaux doivent être énumérés dans la procuration ou la déclaration notariée) ; et B) vous avez tous les droits, pouvoirs et facultés nécessaires pour représenter ces héritiers légaux, agir en leur nom et les obliger ; et C) il n'existe aucune autre héritier légal du Patient au nom duquel vous soumettez une Demande, autres que les héritiers légaux qui sont désignés dans la procuration ou la déclaration notariée.

C. QUESTIONS CONCERNANT LE DÉPÔT DE LA DEMANDE :

15. Dans quelle(s) langue(s) les Formulaires mis à disposition dans le cadre du Programme sont-ils disponibles et doivent être remplis ? Puis-je remplir et soumettre les Formulaires et les pièces justificatives dans d'autres langues ?

Les Formulaires mis à disposition dans le cadre du Programme (ainsi que les instructions qui les accompagnent sur la manière de les remplir et de les soumettre) sont disponibles en anglais au début du Programme, puis ensuite en français ou en portugais, sur le site web du Programme (avatclaims.com).

Les Formulaires, ainsi que les documents qui les accompagnent, doivent être remplis en anglais au début du Programme, ou ensuite en français ou en portugais, pour être acceptés par l'Administrateur. Les Formulaires remplis ou soumis dans une autre langue seront rejetés et ne seront pas pris en considération.

Toutefois, les documents ou renseignements supplémentaires qui doivent ou peuvent être communiqués avec les Formulaires, ou qui sont demandés par l'Administrateur, peuvent être rédigés dans une autre langue s'ils ne sont pas disponibles en anglais au début du Programme ou ensuite en français ou en portugais.

16. Un délai de carence doit-il être observé avant que je puisse soumettre une Demande dans le cadre du Programme ? Pourquoi dois-je attendre 30 jours après l'administration d'un Vaccin distribué via le Dispositif AVAT avant de pouvoir soumettre une Demande et/ou demander à un Professionnel de santé agréé de remplir le Formulaire relatif aux Pièces justificatives ?

(i) un délai de carence doit effectivement être observé, sauf en cas de décès, comme indiqué au point (ii) ci-dessous. Vous devez attendre au moins 30 jours

après la date à laquelle le Vaccin vous a été administré (ou a été administré à la personne que vous représentez) avant que vous, ou tout Professionnel de santé agréé, s'il y a lieu, puissiez entreprendre toute démarche en vue de remplir et de soumettre le Formulaire de demande et le Formulaire relatif aux Pièces justificatives.

L'objectif de ce délai de carence de 30 jours est de permettre aux Professionnels de santé agréés de déterminer si l'évènement indésirable que vous avez subi (ou que la personne que vous représentez a subi) est effectivement grave. Cela permet d'éviter que des personnes qui subissent des Événements indésirables non graves liés à un Vaccin contre la COVID-19 reçu via le dispositif AVAT, ou à l'administration de ce Vaccin, soumettent une Demande de compensation dans le cadre du Programme, lequel ne couvre pas les Événements indésirables non graves.

(ii) Le délai de 30 jours ne s'applique pas dans le cas où la personne que vous représentez est décédée à la suite de l'administration d'un Vaccin contre la COVID-19 reçu via le dispositif AVAT, et où le décès est considéré par un Professionnel de santé agréé comme ayant été causé par ce Vaccin ou son administration.

17. Quels Formulaires et documents dois-je soumettre pour demander une compensation dans le cadre du Programme ? Dois-je soumettre tous les documents en même temps ?

Pour demander une compensation dans le cadre du Programme, vous devez envoyer *tous les documents* à l'Administrateur, afin que votre demande soit considérée comme complète. Ces documents sont :

- le Formulaire de demande (Annexe 2) dûment rempli, signé et daté par vous ; et
- Les factures, reçus ou autres preuves de paiement des frais médicaux (y compris les frais d'Hospitalisation) nécessaires au traitement des préjudices ou de la pathologie dont a souffert le Patient pour lequel la présente Demande de compensation est déposée ; et
- dans le cas où le Patient est décédé, ou est un enfant, ou est incapable ou ne dispose pas de la capacité juridique pour déposer une Demande, vous devrez également fournir une procuration ou une déclaration (dûment notariée) qui répond aux prescriptions énoncées dans la Section 8(c) du Formulaire de demande (Annexe 2). Veuillez vous reporter à la question 14 ci-dessus pour plus d'informations sur les prescriptions qui s'appliquent à cette procuration ou déclaration notariée ; et
- Le Formulaire relatif aux Pièces justificatives (Annexe 3) doit être rempli et signé par un ou plusieurs Professionnels de santé agréés ; et
- les documents rédigés par le(s) Professionnel(s) de santé agréé(s) qui doivent être joints au Formulaire relatif aux Pièces justificatives (Annexe 3).

18. Comment puis-je soumettre le Formulaire de demande et les autres Formulaires mis à disposition dans le cadre du Programme ? Puis-je déposer une Demande par téléphone ?

Veuillez noter qu'il n'est pas possible de remplir ou de soumettre une Demande ou tout autre Formulaire mis à disposition dans le cadre du Programme par téléphone, et que l'Administrateur ne peut pas remplir ou soumettre un Formulaire pour vous.

Tous les Formulaires mis à disposition dans le cadre du Programme peuvent être soumis à l'Administrateur :

- En ligne, grâce au Formulaire de demande en ligne en téléversant les pièces justificatives sur le Site Web du Programme (avatclaims.com) ;

- via le site web du Programme (avatclaims.com) ;
- par courriel à l'adresse avatclaims@esis.com ; et
- par courrier simple, à l'un des centres régionaux du Programme dont les adresses postales figurent sous la page « Nous contacter » du site Web du Programme (www.avatclaims.com).

19. Quelle est la date limite pour soumettre une Demande dans le cadre du Programme ? Que se passe-t-il si je dépasse cette date limite ?

Si vous (ou la personne que vous représentez) avez reçu un Vaccin contre la COVID-19 distribué via le dispositif AVAT dans l'un des États membres participants, vous devez soumettre l'ensemble des documents relatifs à la demande à l'Administrateur dans la Période de référence (expliquée à la [question 10](#) ci-dessus) qui s'applique à vous. Ces documents comprennent le Formulaire de demande, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et tous les autres documents qui doivent être joints au Formulaire de demande et au Formulaire relatif aux Pièces justificatives.

Si vous refusez de soumettre les *documents relatifs à la Demande* avant la fin de la Période de référence (expliquée à la [question 10](#) ci-dessus) qui s'applique à vous, vous ne pourrez malheureusement plus demander de compensation dans le cadre du Programme. Si vous soumettez un Formulaire de demande ou d'autres documents s'y rapportant après la Période de référence qui s'applique à vous, votre Demande sera rejetée par l'Administrateur et ne pourra pas être prise en considération.

20. Est-ce que j'ai automatiquement droit à une compensation dans le cadre du Programme si : a) je dépose une Demande et les pièces justificatives, ou b) si l'Administrateur m'a informé que ma Demande et mes pièces justificatives ont été acceptées et constitue une Demande jugée recevable ?

Non. L'envoi à l'Administrateur d'un Formulaire de demande et d'un Formulaire relatif aux Pièces justificatives ne vous (ou la personne que vous représentez) donne pas automatiquement droit au versement d'une compensation dans le cadre du Programme. De même, le fait que l'Administrateur vous ait notifié que votre Demande a été jugée recevable dans le cadre du Programme ne vous donne pas, en soi, droit (ou la personne que vous représentez) au versement d'une compensation dans le cadre du Programme.

Les conditions à remplir pour qu'une Demande soit jugée recevable, et les conditions que vous (ou la personne que vous représentez) devez satisfaire pour pouvoir prétendre à une compensation sont énoncées dans le Protocole relatif au Programme.

21. Qui peut avoir accès aux informations et aux documents que je présente à l'appui de ma Demande ?

Les personnes suivantes peuvent accéder à vos données et documents personnels, médicaux ou autres informations et documents pertinents (ou à ceux de la personne pour laquelle vous présentez la Demande) et les examiner :

- l'Administrateur ;
- les membres de la Commission d'examen ;
- les membres de la Commission d'appel ;
- toute autre personne représentant et/ou conseillant l'une des personnes mentionnées ci-dessus ; et
- toute autre personne ou entité mentionnée dans la Politique de protection des données à caractère personnel relative au Programme compensation sans faute de l'AVAT de ESIS, Inc.

En outre, les données personnelles et médicales vous concernant (ou concernant la personne au nom de laquelle vous soumettez une Demande) peuvent être communiquées aux services de santé locaux et/ou aux agences locales chargées de l'application de la loi ou autres agences gouvernementales, aux organisations intergouvernementales et aux institutions internationales qui peuvent être requises de temps à autre aux fins de l'application de la loi, de la détection d'activités criminelles, de l'établissement du profil de risque des Vaccins ou de toute autre activité légitime qui peut être requise en rapport avec la Demande ou tout recours ou autre procédure qui en découle ou qui s'y rapporte.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la Politique de protection des données à caractère personnel relative au Programme de compensation sans faute pour les États membres participants de l'AVAT de ESIS, Inc., disponible sur le site web du Programme à l'adresse www.avatclaims.com.

D. QUESTIONS CONCERNANT LES PERSONNES À CONTACTER :

22. Qui dois-je contacter si j'ai des questions sur le Programme, une Demande en particulier ou tout autre Formulaire mis à disposition dans le cadre du Programme, ou si j'ai besoin d'aide pour remplir ou soumettre une Demande ou tout autre Formulaire ?

Si vous avez des questions concernant le Programme, une Demande en particulier ou un Formulaire et que ces questions ne trouvent pas de réponse dans ces FAQ ou dans les autres informations disponibles sur le site web du Programme, vous pouvez vous adresser à l'Administrateur :

- par courriel, en envoyant un message direct à l'Administrateur contenant votre requête ;
- par courriel à l'adresse avatclaims@esis.com ; et
- par courrier simple, à l'un des centres régionaux du Programme dont les adresses postales figurent sous la page « Nous contacter » du site Web du Programme (www.avatclaims.com).
- par téléphone pendant les heures/jours ouvrables ;
 - via la ligne d'assistance téléphonique mondiale du Programme au **00-1-404-905-8883**. Veuillez noter que les appels à la ligne d'assistance téléphonique mondiale peuvent être gratuits ou payants, en fonction de l'État membre participant depuis lequel le Demandeur appelle. Il appartient aux Demandeurs de vérifier si des frais s'appliquent ou non avant d'appeler la ligne d'assistance téléphonique mondiale.
 - via l'une des lignes directes (appel payant) des centres régionaux du Programme, dont les numéros de téléphone figurent sous la page « Nous contacter » du site Web du Programme (www.avatclaims.com).
- Par WhatsApp.

Le moyen le plus efficace pour joindre l'Administrateur est d'envoyer un courriel à l'adresse avatclaims@esis.com ou d'utiliser le lien « Nous contacter » sur le site web du Programme à l'adresse www.avatclaims.com.

23. Qui dois-je contacter pour obtenir les Pièces justificatives requises ?

Vous devez prendre contact avec le(s) Professionnel(s) de santé agréé(s) qui vous a (ont) traité (ou qui a ou ont traité la personne que vous représentez) pour le préjudice ou la pathologie liée au Vaccin contre la COVID-19 reçu via le dispositif AVAT, afin qu'il(s) puisse(nt) : i) remplir et signer le Formulaire relatif aux Pièces justificatives (Annexe 3) qui doit être joint à votre Demande ; et ii) vous fournir les autres Pièces justificatives qui doivent accompagner le Formulaire relatif aux Pièces justificatives. Vous ne devez pas remplir ou signer vous-même le

Formulaire relatif aux Pièces justificatives ; si vous le faites, le Formulaire ne sera pas accepté ou pris en considération par l'Administrateur.

Vous trouverez une définition de la notion de « professionnel(s) de santé agréé(s) » dans la page « Définitions » sur le site Web du programme (www.avatclaims.com).

24. Où puis-je trouver un Notaire agréé ou un autre agent public légalement autorisé à fournir des services d'authentification et/ou de légalisation dans l'État membre participant dans lequel je réside.

Nous vous conseillons de prendre contact avec les autorités locales pour obtenir cette information.

E. QUESTIONS CONCERNANT LA PROCEDURE APPLICABLE UNE FOIS LA DEMANDE DÉPOSÉE :

25. Que se passe-t-il une fois que j'ai soumis le Formulaire de demande et les autres documents ?

Une fois que l'ensemble des documents relatifs à la Demande (c'est-à-dire le Formulaire de demande, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et les autres documents devant accompagner ces Formulaires) ont été dûment remplis, signés, datés et transmis à l'Administrateur, viendront les étapes suivantes (entre autres) :

1. Vous recevrez un accusé de réception écrit de l'Administrateur vous informant qu'il a bien reçu les documents relatifs à votre Demande et que l'un de ses examinateurs prendra contact avec vous par courriel ou courrier simple ; et
2. Les documents seront examinés par l'Administrateur dans les 7 jours suivant leur date de réception afin de déterminer (conformément aux termes du Protocole relatif au programme) si :
 - le Formulaire de demande est : a) dûment rempli, signé et daté, et b) accompagné du Formulaire relatif aux Pièces justificatives requis (également dûment rempli, signé et daté) et les autres documents qui doivent être joints au Formulaire de demande et au Formulaire relatif aux Pièces justificatives ;
 - les documents complets ont été soumis avant la fin de la Période de référence, dont une représentation graphique figure à l'Annexe 7 du Protocole (voir également la question 10 ci-dessus) ;
 - vous (ou la personne au nom de laquelle vous déposez la Demande) remplissez toutes les conditions requises pour être reconnu en tant que Demandeur dans le cadre du Programme ; et
 - la Demande constitue une Demande jugée recevable dans le cadre du Programme.
3. *Si votre Demande est jugée incomplète par l'Administrateur*, celui-ci vous invitera à lui transmettre les documents manquants dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification du caractère incomplet de la Demande.
4. *Si votre Demande est jugée recevable par l'Administrateur dans le cadre du Programme*, celui-ci : A) transmettra les documents à la Commission d'examen dès que possible (et au plus tard 7 jours) après la décision mentionnée ci-dessus ; et B) vous informera par écrit que votre Demande a été jugée recevable dans le cadre du Programme. Veuillez noter que l'acceptation d'une Demande en tant que Demande jugée recevable dans le cadre du Programme ne vous (ou la personne que vous représentez) donne pas, en soi,

droit au versement d'une compensation ; veuillez vous reporter à la question 20 ci-dessus, pour plus d'informations sur cette question. Votre Demande doit encore être examinée par la Commission d'examen, qui déterminera (conformément aux dispositions pertinentes du Protocole) si elle doit ou non d'être approuvée dans le cadre du Programme.

5. *Si l'Administrateur estime que votre Demande ne peut être considérée comme recevable dans le cadre du Programme : A) celle-ci sera rejetée, et B) l'Administrateur vous informera par écrit que votre Demande a été rejetée au motif qu'elle ne constitue pas une Demande jugée recevable dans le cadre du Programme. Figureront dans la notification : i) les motifs du rejet de votre Demande, ii) la mention de votre droit de faire appel de cette décision, et iii) une copie du Notification relative à une Demande de compensation rejetée (Annexe 4) que vous devez remplir et soumettre dans les délais et les formes requises si vous souhaitez faire appel de cette décision. Veuillez vous reporter aux questions 29 et 31 ci-dessous pour plus d'informations sur les modalités d'introduction d'un recours contre la décision rejetant une Demande au moyen du Formulaire de Notification relative à une Demande de compensation rejetée.*

26. Que se passe-t-il si, après avoir soumis une Demande dans les délais, je ne respecte pas l'un des délais prescrits dans le cadre du Programme ?

Si vous avez soumis une Demande dans les délais, mais que vous ne respectez pas les délais prescrits dans le Protocole relatif au programme, l'Administrateur peut rejeter votre Demande et clore la procédure y relative (y compris tout examen et/ou appel en cours). Pour éviter cette situation, il vous est demandé : i) de toujours vérifier avec soin les délais qui sont applicables, et ii) de communiquer à l'Administrateur tous les documents et renseignements requis dans les délais (et de prendre, en temps utile, toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte de respecter ces délais).

Les délais qui s'appliquent, une fois la Demande déposée, sont généralement de 90 jours à compter de la date de notification par l'Administrateur. Cela vous laisse largement le temps de prendre les dispositions nécessaires.

27. Puis-je modifier une Demande après qu'elle a été déposée ?

Si vous souhaitez modifier votre Formulaire de demande, votre Formulaire relatif aux Pièces justificatives ou tout autre document y relatif après qu'ils ont été transmis à l'Administrateur, vous devez :

- En premier lieu, retirer la Demande existante. Veuillez vous reporter à la question 28 ci-dessous pour plus d'informations sur la marche à suivre pour retirer une Demande après son introduction.
- Puis, remplir (ou faire remplir) et soumettre à l'Administrateur un nouveau dossier de demande ou un dossier modifié (c'est-à-dire un nouveau Formulaire de demande, un Formulaire relatif aux Pièces justificatives et tous les autres documents demandés dans les Formulaires). Veuillez noter que vous devrez à nouveau *joindre à la Demande ou la Demande modifiée les documents qui l'accompagnent*, même si certains seulement (et non l'intégralité) de ces documents ont été modifiés.

Veillez à soumettre le nouveau Formulaire de demande ou le Formulaire modifié, le Formulaire relatif aux pièces justificatifs et les autres documents à l'Administrateur avant la fin de la Période de référence qui s'applique à vous. Si les

nouveaux documents ou les documents modifiés relatifs à la Demande sont soumis après la fin de cette période, votre Demande ne pourra pas être acceptée et sera rejetée. Veuillez vous reporter à la [question 10](#) ci-dessus pour plus d'informations sur la manière de calculer la Période de référence qui s'applique à vous.

28. Puis-je retirer une Demande après qu'elle a été déposée ?

Oui, vous avez la possibilité de retirer votre Demande : i) à tout moment avant l'acceptation de la notification par l'Administrateur du Versement de la compensation demandée (c'est-à-dire avant que vous n'ayez transmis à l'Administrateur l'Accord d'Exonération de Responsabilité signé et authentifié dont il est fait mention à la [question 33](#) ci-dessous) ; et ii) pour tout motif, y compris si vous souhaitez modifier votre Demande (voir la [question 27](#) ci-dessus).

Pour retirer votre Demande, vous devez envoyer un courriel ou un courrier postal à l'Administrateur, dans lequel vous préciserez : 1) le nom du Demandeur ; (2) le numéro de la Demande ; et (3) une déclaration selon laquelle vous souhaitez retirer votre Demande de compensation dans le cadre du Programme, ainsi que les raisons de ce retrait.

Veuillez noter qu'une fois la Demande retirée : a) vous ne serez pas autorisé à la réintroduire ou à la déposer à nouveau, et b) si vous souhaitez ultérieurement faire une nouvelle Demande de compensation dans le cadre du Programme, vous devrez remplir (ou faire remplir), obtenir et soumettre à l'Administrateur un nouveau Formulaire de demande, un nouveau Formulaire relatif aux Pièces justificatives et tous les autres documents demandés dans les Formulaires avant la fin de la Période de référence qui s'applique à vous. Veuillez vous reporter à la [question 10](#) ci-dessus pour plus d'informations sur la manière de calculer la Période de référence qui s'applique à vous.

29. Ma Demande a été rejetée au motif qu'elle ne constitue pas une Demande jugée recevable dans le cadre du Programme. Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord avec cette décision ?

Si votre Demande a été rejetée par l'Administrateur au motif qu'elle ne constitue pas une Demande jugée recevable dans le cadre du Programme, et que vous n'êtes pas d'accord avec cette décision, vous pouvez la contester en suivant la procédure décrite dans la [Section 7](#) du Protocole relatif au programme.

Pour faire appel de la décision rejetant votre Demande, vous devez remplir, signer et soumettre à l'Administrateur le Formulaire intitulé « Notification relative à une Demande de compensation rejetée » ([Annexe 4](#)), qui peut être téléchargé sur le site web du Programme à l'adresse www.avatclaims.com. Sachez que vous ne serez pas autorisé à fournir de nouveaux documents ou des documents supplémentaires dans le cadre de ce recours.

Le Formulaire de Notification d'appel du rejet d'une demande doit être envoyé à l'Administrateur au plus tard 90 jours après la date de notification par l'Administrateur du rejet de votre Demande au motif qu'elle ne constitue pas une Demande jugée recevable dans le cadre du Programme.

Veuillez consulter la [Section 7](#) du Protocole relatif au programme pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour contester le rejet d'une Demande au motif qu'elle ne constitue pas une Demande recevable dans le cadre du Programme et vous reporter à la [question 31](#) ci-dessous pour en savoir plus sur ce qui va se passer une fois que vous aurez soumis le Formulaire de Notification relative à une Demande de compensation rejetée.

IMPORTANT : Si votre Demande constitue une Demande jugée recevable, mais que la compensation vous a été refusée et que vous n'êtes pas d'accord avec cette

décision, veuillez ne pas suivre la procédure décrite ci-dessus et vous reporter à la [question 30](#).

30. La Demande de compensation que j'ai déposée dans le cadre du Programme a été refusée. Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord avec cette décision ?

Si votre Demande a été jugée recevable, mais que la compensation vous a été refusée et si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision, vous pouvez la contester en suivant la procédure décrite dans la [Section 8](#) du Protocole relatif au programme.

Pour faire appel du refus de vous verser une compensation, vous devez remplir, signer et envoyer à l'Administrateur le Formulaire intitulé « Formulaire d'appel relatif au refus d'une demande jugée recevable » ([Annexe 5](#)), qui peut être téléchargé sur le site web du Programme à l'adresse www.avatclaims.com. Si vous souhaitez fournir des documents supplémentaires à l'appui de votre recours, ceux-ci doivent être envoyés à l'Administrateur *en même temps* que le Formulaire de Notification d'appel.

Le Formulaire (ainsi que tout document supplémentaire que vous souhaitez fournir à l'appui de votre recours) doit être envoyé à l'Administrateur dans les 90 jours qui suivent la date de notification par l'Administrateur du refus de vous verser une compensation à la suite du dépôt de votre Demande/Demande jugée recevable dans le cadre du Programme.

Veuillez consulter la [Section 8](#) du Protocole relatif au programme pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour contester le refus d'une compensation dans le cadre du Programme et vous reporter à la [question 32](#) ci-dessous pour en savoir plus sur ce qui va se passer une fois que vous aurez soumis le Formulaire d'appel relatif au refus d'une demande jugée recevable.

IMPORTANT : Si votre Demande a été rejetée au motif qu'elle ne constitue pas une Demande jugée recevable et si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision, veuillez ne pas suivre la procédure décrite ci-dessus et vous reporter à la [question 29](#).

31. Que se passe-t-il une fois le Formulaire d'appel relatif à une Demande de compensation rejetée jugée recevable déposée ?

Une fois que l'Administrateur a reçu votre Formulaire d'appel relatif à une Demande de compensation rejetée dûment rempli, signé et daté (et à condition qu'il ait été soumis avant la date limite prescrite), la procédure suivante s'applique :

- Dans les 7 jours suivants, la réception de la notification, l'Administrateur transmettra le Formulaire et les documents fournis à l'appui du recours (*) à son Vice-Président chargé du conseil en matière de risques.
- Dans les 30 jours suivant la réception des documents, le Vice-Président chargé du conseil en matière de risques : i) examinera le Formulaire de Notification d'appel du rejet de la demande ainsi que les documents fournis à l'appui du recours (*), et ii) sur cette base, décidera s'il convient de confirmer ou d'annuler le rejet de votre Demande.
- Dès qu'il aura pris une décision, et en tout cas de cause dans les 7 jours qui suivent, le Vice-Président chargé du conseil en matière de risques informera par écrit l'Administrateur s'il confirme ou annule le rejet de votre Demande (en précisant les motifs de sa décision).
- L'Administrateur vous informera par écrit de la décision concernant la confirmation ou l'annulation du rejet de votre Demande (en précisant les motifs de cette décision), dans les 14 jours qui suivent la communication qui lui a été faite de la décision du Vice-Président chargé du conseil en matière de risques.

- La décision rendue par le Vice-Président de l'Administrateur chargé du conseil en matière de risques est définitive et non susceptible de recours.

(*) Aux fins de cette question uniquement, les « documents fournis à l'appui du recours » désignent : 1) votre Formulaire d'appel relatif à une Demande de compensation rejetée ; 2) votre Formulaire de demande original et le Formulaire relatif aux Pièces justificatives (ainsi que tous les documents demandés dans ces Formulaires) ; et 3) tout complément d'information et/ou document supplémentaire qui pourrait avoir été demandé par l'Administrateur et qui ont été communiqués à ce dernier dans les délais.

32. Que se passe-t-il une fois mon Formulaire d'appel relatif au refus d'une demande jugée recevable déposé ?

Une fois que l'Administrateur a reçu votre Formulaire d'appel relatif au refus d'une demande jugée recevable dûment rempli, signé et daté (et à condition qu'il ait été soumis avant la date limite applicable), la procédure suivante s'applique :

- Dans les 7 jours suivants, la réception, l'Administrateur transmettra le Formulaire et les documents fournis à l'appui du recours (*) à la Commission d'appel.
- Dans les 30 jours suivant la réception des documents, la Commission d'appel : i) examinera votre Formulaire d'appel relatif au refus d'une demande jugée recevable, ainsi que les documents fournis à l'appui du recours (*), et ii) sur cette base, décidera s'il convient de confirmer ou d'annuler la décision refusant de vous verser une compensation dans le cadre du Programme.
- Dès qu'elle aura pris sa décision, et en tout cas de cause dans les 7 jours qui suivent, la Commission d'appel informera par écrit l'Administrateur si elle confirme ou annule la décision refusant de vous verser une compensation (en précisant les motifs de sa décision).
- L'Administrateur vous informera par écrit de la décision (en précisant les motifs de celle-ci), dans les 14 jours qui suivent la communication qui lui a été faite de la décision de la Commission d'appel.
- La décision de la Commission d'appel concernant votre Formulaire d'appel relatif au refus d'une demande jugée recevable est définitive et non susceptible de recours.

(*) Aux fins de cette question uniquement, les « documents fournis à l'appui du recours » désignent : 1) le Formulaire d'appel relatif au refus d'une demande jugée recevable (ainsi que tous les documents demandés dans le Formulaire et/ou fournis à l'appui de celui-ci) ; 2) le Formulaire de demande original et le Formulaire relatif aux Pièces justificatives (ainsi que tous les documents qui les accompagnent) ; et 3) tout complément d'information ou document supplémentaire qui peut avoir été demandé par l'Administrateur et communiqué à ce dernier dans les délais.

33. Ma Demande de compensation a été approuvée par l'Administrateur. Que dois-je faire pour recevoir le versement ?

Une fois que l'Administrateur vous a informé que votre Demande de compensation a été approuvée, vous devez :

1. Signer et dater l'Accord d'Exonération de Responsabilité envoyé par l'Administrateur avec la notification que votre Demande de compensation a été approuvée, et le faire authentifier par un Notaire agréé ;

2. Remplir et signer le Formulaire relatif au choix du mode de versement envoyé par l'Administrateur avec la notification que votre Demande de compensation a été approuvée ; et
3. Renvoyer à l'Administrateur l'Accord d'Exonération de Responsabilité signé, daté et authentifié ainsi que le Formulaire relatif au choix du mode de versement dûment rempli dans les 90 jours suivant la date de notification par celui-ci que votre Demande de compensation a été approuvée.

Les informations relatives à l'Accord d'Exonération de Responsabilité et au Formulaire relatif au choix du mode de versement figurent respectivement dans la Section 11 et la Section 2 du Protocole relatif au Programme.

En signant l'Accord d'Exonération de Responsabilité, vous convenez que le Versement ne vaut pas reconnaissance d'une faute, de la commission d'un acte répréhensible, d'une responsabilité ou d'une obligation de la part des personnes ou entités énumérées dans la Section 11(a) du Protocole relatif au programme. La raison en est que le Programme ne s'intéresse pas à la faute et ne cherche pas à établir si une faute a été commise de la part de ces personnes ou entités. La compensation octroyée dans le cadre du Programme est une compensation sans faute.

En signant l'Accord d'Exonération de Responsabilité, vous convenez, en outre, que le Versement est en règlement complet et définitif du Préjudice que vous avez subi, et en règlement complet et définitif des prétentions que vous (ou la personne que vous représentez) pourriez avoir à l'encontre des personnes ou entités. À cette fin, vous vous engagez à les libérer de toute action, et renoncez au droit de demander et/ou d'obtenir toute autre compensation pour le Préjudice par tout autre moyen, y compris en Demandeur une demande (ce qui inclut toute demande déposée dans le cadre d'un autre programme de compensation) ou en engageant une procédure judiciaire en vue d'obtenir une compensation pour le Préjudice. L'objectif est d'éviter que des personnes cherchent à obtenir une compensation de différentes sources pour le même Préjudice.

L'Administrateur procédera au Versement dans les 28 jours suivant la réception de l'Accord d'Exonération de Responsabilité signé, daté et authentifié et du Formulaire relatif au choix du mode de versement dûment rempli et envoyé dans le délai de 90 jours suivant la date de notification par l'Administrateur, et uniquement à cette condition.

Sous réserve d'éventuelles restrictions imposées par les lois et règlements applicables, le Versement sera effectué selon les modalités que vous avez choisies.

Veillez toutefois noter que si le Versement n'est pas perçu ou encaissé dans les six (6) mois qui suivent son émission, l'Administrateur créditera les fonds au Programme du montant du Versement non perçu et/ou non encaissé, et vous ne pourrez plus prétendre à aucun droit.

