

## REGLEMENT TRAITEMENT DES PLAINTES

### CONCERNANT L'ORGANISATION, LE DISPOSITIF ET LA MISE EN OEUVRE DE LA VACCINATION DANS LES CENTRES DE VACCINATION DE LA ZONE DE PREMIERE LIGNE ZUIDOOST LIMBURG

#### **1. Objectif**

- 1.1. Ce règlement régit le traitement de plaintes quant à l'organisation et le fonctionnement des vaccinations dans les centres de vaccination de la zone de première ligne zuidoost Limburg;
- 1.2. Les parties impliquées (ELZ zuidoost Limburg, les administrations locales Tongeren, Herstappe, Fourons, Bilzen, Riemst, Hoeselt) s'engagent auprès des citoyens à fournir un traitement efficace des plaintes en vue de fournir des services sûrs, efficaces et conviviaux pendant la campagne de vaccination COVID-19;
- 1.3. Etant un élément essentiel à un service convivial, le traitement des réclamations est élaboré et mis en œuvre de manière claire, simple et transparente.  
Les organisations concernées auront de cette manière la possibilité d'améliorer, rectifier ou clarifier certains points concernant le processus de vaccination afin d'optimiser la relation de confiance avec les clients (les habitants de la commune). Par ce système de traitement et d'enregistrement des plaintes, les organisateurs concernés souhaitent établir les bases d'une amélioration continue de la qualité des services.

#### **2. Plaintes: définition et portée**

- 2.1. Par plainte on entend: une expression manifeste de mécontentement ou d'insatisfaction envers un acte ou une prestation qu'elle soit accomplie ou non;
- 2.2. Une plainte peut être introduite par toute personne vaccinée ou qui aide à la vaccination (professionnel ou bénévole) ou qui accompagne une personne vaccinée.
- 2.3. Une plainte peut porter sur:
  - La mauvaise exécution d'un acte ou prestation;
  - Une modification de la méthode de prestation établie ou habituelle;
  - Ne pas effectuer (ou ne pas effectuer en temps opportun) un acte ou une prestation. Un acte ou une prestation peut concerner une méthode de traitement, un délai ou une décision;
  - Déroger à l'accessibilité et/ou à la présence d'un seuil qui compromet une manipulation sûre, de haute qualité ou conviviale de la vaccination;
- 2.4. Ne sont pas considérés comme plaintes:
  - Demande d'informations, rapports, suggestions, appels, objections, pétitions etc.;
  - Questions et plaintes concernant le règlement.

2.5. Les plaintes suivantes ne seront pas traitées:

- Plaintes anonymes ou plaintes dans lesquelles le plaignant ne peut démontrer un intérêt direct ou personnel;
- Plaintes évasives, peu claires au sujet de faits, actions ou transactions incriminées;
- Plaintes concernant des événements ou incidents sans rapport avec les vaccinations dans les centres de vaccination prévus.
- Plaintes identiques (introduites par le même plaignant) qui ont déjà été traitées (et pour lesquelles aucun élément nouveau n'est apporté) ;
- Plaintes dans lesquelles les organisateurs ne sont pas impliqués;
- Plaintes qui font l'objet de procédures judiciaires ou administratives. Le cas échéant, l'enquête et le traitement de la plainte seront suspendus;
- Plaintes pour lesquelles le législateur prévoit une autre procédure spécifique;
- Lors d'un abus ou utilisation abusive du droit de porter plainte est exercé ou lorsque la plainte est manifestement infondée.

### **3. Registre et coordinateur des plaintes**

3.1. Toutes les plaintes sont enregistrées dans un registre central. Le coordinateur des plaintes de ELZ zuidoost Limburg est chargé de cette tâche;

3.2. Le registre des plaintes comporte toutes les données pertinentes à chaque plainte déposée ainsi que les différentes étapes pour le traitement de celle-ci :

- Date de réception et d'enregistrement de la plainte;
- L'identité et les données de contact du plaignant ;
- La nature de la plainte, une brève description et situation des faits incriminés;
- Le service / étape du processus de vaccination faisant l'objet de la réclamation ;
- La manière dont la plainte a été introduite;
- La recevabilité ou non de la plainte;
- le gestionnaire des réclamations et/ou les services concernés dans le traitement de la plainte ;
- le résultat de l'enquête;
- la solution proposée et / ou les mesures prises;
- la date de la réponse;
- la réaction éventuelle du plaignant;

3.3. Le coordinateur des plaintes veille à ce que la plainte soit traitée conformément à la procédure et dans le respect des principes établis. Le coordinateur des plaintes examine la recevabilité de la plainte. Si nécessaire, il discute de cette plainte avec le service ou le responsable de l'étape du processus incriminé par le plaignant. Le coordinateur des plaintes est responsable de la communication avec le plaignant;

#### **4. Traitement des plaintes**

- 4.1. Le coordinateur des plaintes inscrit chaque plainte au registre central. Chaque plainte reçoit un numéro d'identification unique qui sera utilisé tout au long de la procédure.
- 4.2. La plainte est examinée par le coordinateur des plaintes et une enquête sera menée au sujet des faits. Si nécessaire, le coordinateur des plaintes fera appel au responsable de l'étape du processus incriminé. Dans le cas où ce responsable serait lui-même incriminé par la plainte, son responsable direct agira en tant que gestionnaire;

#### **5. Procédure**

- 5.1. Toute plainte doit être introduite par écrit. De préférence directement via le formulaire qui se trouve sur le site internet communal. Le dépôt de plainte par courrier est également autorisé. Les plaintes orales ou par téléphone ne seront pas acceptées;
- 5.2. A la demande explicite du plaignant, une plainte peut être déposée par déclaration orale, faite devant le coordinateur des plaintes. La déclaration sera alors consignée par écrit et signée par le plaignant. Cette option ne sera proposée qu'à titre exceptionnel pour venir en aide à des personnes ne sachant ni lire ni écrire ou qui ont des difficultés à s'exprimer par écrit;
- 5.3. L'enregistrement de la plainte via le formulaire internet génère automatiquement un accusé de réception mentionnant que la plainte a bien été enregistrée. Pour une plainte par écrit, aucun accusé de réception ne sera délivré;
- 5.4. La réclamation doit être traitée dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 45 jours qui suivent la réception de la plainte. Si ce délai est impossible à tenir, le plaignant en sera informé par écrit. Cette notification doit contenir la raison pour laquelle un traitement dans le délai imparti n'est pas possible. Un délai raisonnable doit alors être proposé pour le traitement de cette plainte.
- 5.5. Après traitement (dans les meilleurs délais et au plus tard 45 jours suivant réception de la plainte), le plaignant sera informé par écrit du résultat de l'enquête ainsi que de la solution proposée. Si la plainte est (partiellement) injustifiée, la raison sera clairement mentionnée dans la réponse.
- 5.6. Le coordinateur des plaintes et les personnes chargées de leur traitement exercent leur fonction en toute indépendance. Si nécessaire, ils peuvent être assistés par des experts.

5.7. Lors du traitement des plaintes, le coordinateur et les personnes chargées de leur traitement adhèrent aux principes généraux d'amélioration continue de la qualité et bonne gestion. De plus, lors du traitement des plaintes, la protection de la vie privée, le secret professionnel et le devoir de réserve (législation GDPR) doivent être respectés;

### **Procédure en appel**

6.1. Si le citoyen n'est pas satisfait de la manière dont le coordinateur a traité sa plainte, il peut se tourner vers l'agentschap Zorg en Gezondheid. Le coordinateur régional se mettra alors en rapport avec le gestionnaire des plaintes. Vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'agence via le formulaire de réclamation sur [www.laatjevaccineren.be](http://www.laatjevaccineren.be)