



## INSTRUCTIONS RELATIVES AU DÉPÔT D'UNE DEMANDE DE COMPENSATION DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE COMPENSATION SANS FAUTE POUR LES ECONOMIES REMPLISSANT LES CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DU SYSTÈME DE GARANTIE DE MARCHÉ DU COVAX

LES DEMANDES PEUVENT ÊTRE DÉPOSÉES SUR [www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com)

(Version datée du 05 septembre 2022)

### A. Informations générales :

Tous les Vaccins mis à disposition ou achetés via le mécanisme COVAX auront reçu une approbation réglementaire ou une autorisation d'utilisation d'urgence, permettant leur disponibilité générale, y compris dans votre pays. COVAX ne fera aucun compromis sur l'innocuité et l'efficacité des vaccins contre la COVID-19 qu'il distribue et s'appuiera, en plus de tous les processus rigoureux qu'il a mis en place, sur les autorités réglementaires pour s'en assurer. Néanmoins, tous les vaccins approuvés pour un usage général peuvent, dans de rares cas, provoquer des Évènements indésirables graves. Les Évènements indésirables graves sont des réactions ou des événements inhabituels qui peuvent survenir pendant ou après l'administration du Vaccin et qui peuvent provoquer un Dommage.

### B. À propos du Programme :

Si vous avez subi un Dommage (ou si une personne au nom de laquelle vous êtes autorisé à agir a subi un Dommage) à la suite de l'administration d'un Vaccin contre la COVID-19 acheté ou mis à disposition via le mécanisme COVAX, vous pouvez prétendre au versement d'une compensation forfaitaire dans le cadre du Programme de compensation sans faute pour les économies remplissant les conditions pour bénéficier du système de garantie de marché du COVAX (le « Programme »).

L'Administrateur du Programme, ESIS Inc. (« l'Administrateur »), est un administrateur indépendant qui 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 92 économies remplissant les conditions pour bénéficier du système de garantie de marché du COVAX. Vous trouverez ci-dessous les coordonnées de l'Administrateur.

Veillez consulter le site web du Programme, à l'adresse [www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com) (veillez à ne pas oublier le « s » à *claims*) pour plus d'informations sur le Programme. Ce site web comprend des informations et des ressources (disponibles en anglais, français et espagnol) sur le Programme, notamment :

- 1) le Protocole relatif au Programme (c'est-à-dire la procédure à suivre), le Formulaire de Demande de compensation, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et les autres formulaires mis à disposition dans le cadre du Programme ;
- 2) les questions et réponses fréquemment posées sur le Programme (« FAQ ») ; et

# ESIS<sup>®</sup>

- 3) les coordonnées de l'Administrateur, y compris : a) son adresse électronique ; b) les adresses postales et les numéros de téléphone directs (payants) des centres régionaux du Programme ; et c) le numéro de téléphone de la ligne d'assistance mondiale du Programme (qui peut être gratuite ou payante, en fonction de l'économie remplissant les conditions pour bénéficier du système de garantie de marché du COVAX depuis laquelle le Déposant appelle).

Nous vous invitons à lire attentivement le Protocole et les FAQ pour de plus amples informations sur la nature de la compensation accordée dans le cadre du Programme, les types de dommages susceptibles de donner lieu à une compensation et les autres conditions qui s'appliquent au Programme.

Veillez également noter qu'un calendrier précis a été établi concernant l'envoi à l'Administrateur des documents relatifs à la Demande (c'est-à-dire : le Formulaire de Demande, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et les autres documents qui doivent être joints à ces formulaires). Ce calendrier, qui est désigné sous la dénomination de « Période de référence » dans la Section 2(t) du Protocole relatif au Programme, est représenté graphiquement dans l'Annexe 6 (Graphique illustrant la Période de référence) du Protocole relatif au Programme, disponible sous l'onglet « Formulaires et autres documents imprimables du Programme » sur le site web du Programme à l'adresse [www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com). D'autres informations concernant la Période de référence sont également disponibles dans les FAQ.

Si vous avez des questions concernant le Programme, le Formulaire de Demande ou les autres formulaires pour lesquelles vous n'avez pas trouvé de réponses le site web du Programme (à l'adresse [www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com)), ou si vous avez besoin d'aide concernant le dépôt d'un formulaire, merci de bien vouloir prendre contact avec l'Administrateur en utilisant les coordonnées figurant dans la partie D ci-dessous intitulée « Demandes d'assistance et questions ». **Veillez noter que l'Administrateur ne peut pas remplir un Formulaire de Demande ou les autres formulaires mis à disposition dans le cadre du Programme en votre nom.**

## **C. Comment déposer une Demande de compensation dans le cadre du Programme :**

### **ÉTAPE 1 : OBSERVEZ UN DÉLAI D'ATTENTE DE 30 JOURS APRÈS LA VACCINATION**

Vous devez observer un délai de 30 jours après l'administration de la dose de Vaccin contre la COVID-19 distribuée par le Mécanisme COVAX réputée avoir provoqué le Dommage avant : a) de remplir ou de soumettre le Formulaire de Demande et le Formulaire relatif aux Pièces justificatives, et (b) de vous procurer les documents qui doivent être communiqués en même temps que ces formulaires. Une fois ce délai de 30 jours arrivé à son terme, la demande peut être déposée.

**Exception :** Le délai d'attente de 30 jours ne s'applique pas dans le cas où : 1) le Patient est décédé après qu'une dose de Vaccin lui a été administré, et 2) le décès du Patient est considéré par un Professionnel de santé agréé comme ayant été causé par ce Vaccin ou son administration.

# ESIS<sup>®</sup>

Ce délai d'attente a pour objectif d'empêcher que les personnes qui souffrent d'Évènements indésirables non graves associés à un Vaccin contre la COVID-19 distribué via le mécanisme COVAX, ou à l'administration d'un tel Vaccin, qui ne relèvent pas du champ d'application du Programme, puissent demander une compensation à ce titre.

## **ÉTAPE 2 : ASSUREZ-VOUS QUE TOUS LES DOCUMENTS RELATIFS À LA DEMANDE SONT DÛMENT REMPLIS, SIGNÉS ET DATÉS**

Une fois le délai d'attente de 30 jours mentionné ci-dessus arrivé à son terme, vous pouvez déposer une Demande de compensation dans le cadre du Programme. Pour ce faire, vous devez : 1) remplir le Formulaire de Demande ; 2) demander au(x) Professionnel(s) de santé agréé(s) concerné(s)<sup>1</sup> de remplir le Formulaire relatif aux Pièces justificatives ; 3) vous procurer les autres documents qui doivent être joints à ces formulaires ; et enfin 4) les transmettre à l'Administrateur.

Le Formulaire de Demande, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et les autres formulaires mis à disposition dans le cadre du Programme peuvent être téléchargés en anglais, en français et en espagnol sur le site web du Programme à l'adresse [www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com).

Le Formulaire de Demande (Annexe 2) peut, au choix, être : 1) complété directement en ligne sur le site web du Programme ([www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com)) ; ou 2) téléchargé, imprimé et rempli sur papier.

Le Formulaire relatif aux Pièces justificatives ou tout autre formulaire mis à disposition dans le cadre du Programme peut être téléchargé sur le site web du Programme ([www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com)), imprimé et rempli sur papier (ou, dans le cas du Formulaire relatif aux Pièces justificatives, rempli sur papier par un ou plusieurs Professionnels de santé agréés). À l'exception du Formulaire de Demande, les autres formulaires du Programme (y compris le Formulaire relatif aux Pièces justificatives) ne peuvent pas être complétés en ligne sur le site web du Programme.

Le Formulaire de Demande, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et tous les autres formulaires doivent être remplis et déposés en anglais, français ou espagnol uniquement ; aucune autre langue ne peut être acceptée par l'Administrateur. Cependant, les autres documents qui doivent être fournis avec le Formulaire de Demande et le Formulaire relatif aux Pièces justificatives (dont la liste figure dans ces formulaires) peuvent être rédigés dans d'autres langues. Veuillez consulter l'étape 3 ci-dessous pour plus de détails sur les modalités de dépôt des formulaires mis à disposition dans le cadre du Programme, une fois que ceux-ci auront été remplis.

---

<sup>1</sup> « **Professionnel de santé agréé** » désigne tout professionnel de santé, y compris les médecins, chirurgiens, infirmiers, sages-femmes, infirmiers praticiens, assistants médicaux, psychiatres, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, dentistes et pharmaciens, dûment agréé ou légalement autorisé à exercer dans l'économie remplissant les conditions pour bénéficier du système de garantie de marché du COVAX dans laquelle le Patient réside et a reçu le Vaccin ou, dans le cas de malformations congénitales, dans laquelle la mère du Patient réside et a reçu le Vaccin.

## **ÉTAPE 3 : ENVOYEZ TOUS LES DOCUMENTS RELATIFS À LA DEMANDE (ENSEMBLE ET EN MÊME TEMPS) À L'ADMINISTRATEUR EN UTILISANT L'UN DES MOYENS DE COMMUNICATION CI-DESSOUS**

Une fois l'ensemble des documents relatifs à votre Demande de compensation dûment remplis, signés, datés, et obtenus, vous pouvez les envoyer à l'Administrateur. Veuillez noter que tous les documents doivent être **envoyés ensemble et en même temps par l'un des moyens de communication indiqués ci-dessous**. N'oubliez pas également qu'ils doivent être envoyés avant la fin de la Période de référence mentionnée dans la partie B ci-dessus.

Vous pouvez transmettre le Formulaire de Demande et les autres documents **directement en ligne via le site web du Programme, par courriel ou par courrier postal**. De plus amples informations à cet égard sont disponibles ci-dessous.

- 1. Dépôt d'une Demande en ligne :** Pour soumettre les documents relatifs à la Demande en ligne, vous devez :
  - a. compléter et soumettre le Formulaire de Demande directement en ligne (ou si vous avez rempli le formulaire sur papier, le soumettre en ligne) sous l'onglet « *Dépôt en ligne des documents relatifs à la demande* » du site web du Programme à l'adresse [www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com) ; **et**
  - b. téléverser et soumettre le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et les autres documents qui doivent être joints au Formulaire de Demande et au Formulaire relatif aux Pièces justificatives, directement sous l'onglet « *Dépôt en ligne des documents relatifs à la demande* » ou sous l'onglet « *Pièces jointes* » du site web du Programme à l'adresse [www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com).
- 2. Dépôt d'une Demande par courriel :** Pour soumettre les documents relatifs à la Demande par courriel, vous devez a) numériser le Formulaire de Demande imprimé dûment rempli, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et les autres documents qui doivent être joints à ces formulaires ; et (b) envoyer ces formulaires et les documents numérisés (en tant que pièce(s) jointe(s)) par courriel à : [covaxclaims@esis.com](mailto:covaxclaims@esis.com)
- 3. Dépôt d'une Demande par courrier postal :** Pour soumettre les documents relatifs à la Demande de compensation par courrier postal, veuillez envoyer le Formulaire de Demande imprimé et rempli, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives et les autres documents qui doivent être joints à ces formulaires, par courrier postal à l'un des centres régionaux du Programme, dont les adresses figurent dans la partie D ci-dessous et sont également disponibles sous l'onglet « *Nous contacter* » du site web du Programme à l'adresse [www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com).

Tous les formulaires de Demande seront horodatés par l'Administrateur dès leur réception. Dans les 24 heures suivant la réception par l'Administrateur, celui-ci vous enverra un accusé de réception (par courriel ou courrier postal) des documents relatifs à la Demande. Cet accusé de réception comprendra votre numéro de Demande, le nom du représentant de l'Administrateur chargé du traitement de la Demande et ses coordonnées directes.

# ESIS<sup>®</sup>

## D. Demandes d'assistance et questions :

Si vous avez des questions d'ordre général sur le Programme ou la procédure de Demande, vous pouvez contacter l'Administrateur par l'un des moyens de communication suivants :

1. **Par courriel :** Vous pouvez envoyer vos questions à l'Administrateur par courriel à l'adresse [covaxclaims@esis.com](mailto:covaxclaims@esis.com) ou au centre régional compétent dont l'adresse figure à l'**annexe 1 des présentes instructions** (Coordonnées des centres régionaux).
2. **Par courrier postal :** Vous pouvez envoyer vos questions à l'Administrateur par courrier à l'adresse suivante :
  - a. à l'un des centres régionaux du Programme dont les adresses figurent à l'**annexe 1 des présentes instructions** (Coordonnées des centres régionaux) et sont également disponibles sur le site web du programme ([www.covaxclaims.com](http://www.covaxclaims.com)) ; ou
  - b. au siège de ESIS aux États-Unis, dont l'adresse est indiquée ci-dessous :

ESIS  
New Claims Reporting  
Attention : Covax Team  
P.O. Box 5129  
Scranton, PA 18505-0568  
United States of America

3. **En appelant la ligne d'assistance mondiale ou l'un des centres régionaux du Programme :** Vous pouvez appeler l'un des numéros de téléphone ci-dessous si vous souhaitez bénéficier de l'aide d'un représentant de l'Administrateur. Veuillez noter toutefois **qu'il n'est pas possible de remplir ou de soumettre une Demande de compensation ou tout autre formulaire mis à disposition dans le cadre du Programme par téléphone**. Les appels aux centres régionaux du Programme sont payants. Les appels à la ligne d'assistance mondiale peuvent être gratuits ou payants, en fonction de l'économie remplissant les conditions pour bénéficier du système de garantie de marché du COVAX depuis laquelle vous appelez. Il vous appartient de vérifier si des frais s'appliquent ou non avant d'appeler la ligne d'assistance mondiale.

Ligne d'assistance mondiale :	1-833-276-8262
Afrique :	+27 (0) 11 463-5900
Asie Pacifique :	+65 6632 8639 ou +61 7 3223 3100 ou +852 2526 5137
Europe :	+49 211 95456250
Inde :	+91 (020) 26612524
Amérique latine :	+52 55 5093 6467 ou +55-11-3879-7500
Moyen-Orient et Afrique du Nord :	+971 4 345 9541 ou +32 2 257 03 52

## ANNEXE 1

### **COORDONNÉES DES CENTRES RÉGIONAUX RELEVANT DU PROGRAMME DE COMPENSATION SANS FAUTE POUR LES ÉCONOMIES REMPLISSANT LES CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DU SYSTÈME DE GARANTIE DE MARCHÉ DU COVAX (LE « PROGRAMME »)**

Dans le tableau ci-dessous, vous trouverez les noms, les adresses, les adresses de courrier électronique et les numéros de téléphone directs (\*) des différents centres régionaux relevant du Programme, ce qui vous permettra :

- A. d'entrer en contact avec l'Administrateur du Programme si vous avez des questions à ce sujet ou si vous avez besoin d'aide pour remplir ou soumettre un Formulaire de Demande ou d'autres formulaires pertinents ; et
- B. de soumettre à l'Administrateur du Programme (par l'envoi d'un courrier recommandé) : 1) les documents composant votre demande (c'est-à-dire le Formulaire de Demande figurant à l'Annexe 2, le Formulaire relatif aux Pièces justificatives figurant à l'Annexe 3 et tous les autres documents devant être soumis en vertu des dispositions contenues dans ces formulaires) ; 2) les autres formulaires relatifs au Programme ; et 3) tout autre document qu'il est obligatoire ou possible de soumettre en vertu des dispositions contenues dans ces formulaires).

(\*) Il existe également une ligne d'assistance téléphonique mondiale pour le Programme, dont le numéro est le 1-833-276-8262. Les appels à la ligne mondiale d'assistance téléphonique peuvent être gratuits ou payants, en fonction de l'économie remplissant les conditions pour bénéficier du système de garantie de marché du COVAX depuis laquelle vous appelez. Il vous appartient de vérifier si des frais s'appliquent ou non avant d'appeler la ligne d'assistance téléphonique mondiale.

Les centres régionaux du Programme sont à disposition pour vous aider dans votre langue maternelle, ainsi qu'en anglais, en français ou en espagnol. Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide, veuillez contacter le centre régional compétent, par courrier électronique, par téléphone, ou par courrier postal à l'aide des coordonnées fournies dans le tableau ci-dessous et le centre régional fera de son mieux pour vous aider dans votre langue maternelle.

**NOTE IMPORTANTE : Chaque centre régional répertorié ci-dessous ne dessert que les économies remplissant les conditions pour bénéficier du système de garantie de marché du COVAX indiquées dans la colonne de droite correspondante. Veuillez vous assurer de faire appel au centre régional correspondant pour tout contact et pour soumettre des formulaires et autres documents relatifs au Programme, c'est-à-dire au centre régional qui dessert l'économie remplissant les conditions pour bénéficier du système de garantie de marché du COVAX dans laquelle le Vaccin vous a été administré, ou dans laquelle le Vaccin a été administré au Patient pour lequel vous soumettez une Demande, le cas échéant.**

Coordonnées du centre régional	Économies admissibles au système de garantie de marché du COVAX desservies par le centre régional				
<p><b>Afrique du Sud</b> Crawford &amp; Company PO Box 782023 Sandton 2146 Afrique du Sud <b>+27 (0) 11 463 5900</b> <a href="mailto:Covaxclaims.SouthAfrica@crawford.com">Covaxclaims.SouthAfrica@crawford.com</a></p>	1. Angola	9. Comores	18. Ghana	27. Mauritanie	35. Soudan
	2. Bénin	10. Rép. dém. Du Congo	19. Guinée-Bissau	28. Mozambique	36. Sierra Leone
	3. Burkina Faso	11. Rép. du Congo	20. Kenya	29. Niger	37. Somalie
	4. Burundi	12. Côte d'Ivoire	21. Lesotho	30. Nigéria	38. Tanzanie
	5. Cameroun	13. Djibouti	22. Libéria	31. Rwanda	39. Guinée
	6. Cabo Verde	14. Érythrée	23. Madagascar	32. Sao Tomé-et-Principe	40. Togo
	7. République centrafricaine	15. Eswatini	24. Malawi	33. Sénégal	41. Ouganda
	8. Tchad	16. Éthiopie	25. Maldives	34. Soudan du Sud	42. Zambie
		17. Gambie	26. Mali		43. Zimbabwe
<p><b>Australie</b> Crawford &amp; Company GPO Box 1016, Brisbane QLD 4004 Australie +61 7 3223 3100 <a href="mailto:Covaxclaims@crawco.com.au">Covaxclaims@crawco.com.au</a></p>	44. Fidji	49. Îles Salomon			
	45. Kiribati	50. Tonga			
	46. Îles Marshall	51. Tuvalu			
	47. Micronésie (États fédérés de)	52. Vanuatu			
	48. Samoa	53. Papouasie-Nouvelle-Guinée			
<p><b>Allemagne</b> Crawford &amp; Company Werdener Strasse 4, 40227 Düsseldorf Allemagne <b>+49 211 95456250</b> <a href="mailto:Covaxclaims@crawco.de">Covaxclaims@crawco.de</a></p>	54. Kosovo				
	55. République kirghize				
	56. Moldova				
	57. Tadjikistan				
	58. Ukraine				
	59. Ouzbékistan				
<p><b>Mexique</b> Crawford &amp; Company de México, S.A. DE C.V. Miguel Laurent No. 17 Piso, 601. Colonia Del Valle, Alcaldia Benito Juarez Ciudad De México C.P. 03200</p>	60. Dominique	65. Honduras			
	61. El Salvador	66. Nicaragua			
	62. Grenade	67. Sainte-Lucie			
	63. Guyana	68. Saint-Vincent-et-les Grenadines			

<p>Mexique  <b>+52 55 5093 6467</b>  <a href="mailto:Covaxclaims.Mexico@crawford.com">Covaxclaims.Mexico@crawford.com</a></p>	<p>64. Haïti</p>	
<p><b>Brésil</b>  Crawford &amp; Company  Geraldo Flausino Gomes, 78 14º Andar  Cidade Monções 04575-060 São Paulo  Brésil  <b>+55-11-3879-7500</b>  <a href="mailto:Covaxclaims.Brazil@crawford.com">Covaxclaims.Brazil@crawford.com</a></p>	<p>69. Bolivie</p>	
<p><b>Singapour</b>  Crawford &amp; Company  8 Shenton Way #03-01, AXA Tower  Singapour 068811  Singapour  <b>+65 6632 8639</b>  <a href="mailto:Covaxclaims.Singapore@crawford.asia">Covaxclaims.Singapore@crawford.asia</a></p>	<p>70. Cambodge  71. Indonésie  72. Rép. pop. dém. de Corée  73. Rép. pop. dém. lao</p>	<p>74. Myanmar  75. République démocratique du Timor-Leste  76. Viet Nam</p>
<p><b>Hong Kong</b>  Crawford &amp; Company  24/F Sunshine Plaza, 353 Lockhart Rd,  Wanchai  Hong Kong  <b>+852 2526 5137</b>  <a href="mailto:Covaxclaims.HongKong@crawford.asia">Covaxclaims.HongKong@crawford.asia</a></p>	<p>77. Mongolie  78. Philippines</p>	
<p><b>Émirats arabes unis</b>  Crawford &amp; Company  P.O. Box 2976 Dubai, Émirats arabes unis  <b>+971 4 345 9541</b>  <a href="mailto:Covaxclaims@crawco.me">Covaxclaims@crawco.me</a></p>	<p>79. Rép. arabe d'Égypte  80. Rép. arabe syrienne  81. Rép. du Yémen</p>	
<p><b>Inde</b>  Puri-Crawford  Unit No.1, First floor, Windsor Terrace,  Above Hotel Samruddhi, Vishrantwadi,  Pune, Maharashtra 411015</p>	<p>82. Afghanistan  83. Bangladesh  84. Bhoutan  85. Inde  86. Népal</p>	



<p>Inde  <b>+91 (020) - 26612524</b>  <a href="mailto:Covaxclaims.India@crawford.com">Covaxclaims.India@crawford.com</a></p>	<p>87. Pakistan              88. Sri Lanka</p>
<p><b>Israël</b>              Crawford-Tossman              No. 2 Choma Umigdal St., Tel Aviv, Israel,              6777102  <b>+972 35 628 811</b>  <a href="mailto:Covaxclaims.Israel@crawford.com">Covaxclaims.Israel@crawford.com</a></p>	<p>89. Cisjordanie et bande de Gaza</p>
<p><b>Belgique</b>              Crawford &amp; Company              Jan Olieslagerslaan 41              1800 Vilvoorde Belgique  <b>+32 2 257 03 52</b>  <a href="mailto:Covaxclaims@crawco.be">Covaxclaims@crawco.be</a></p>	<p>90. Algérie              91. Maroc              92. Tunisie</p>