

**SPF SANTE PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE
ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT**

**DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION
DES ETABLISSEMENTS DE SOINS**

COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT »

Réf. : CFDP

**Avis relatif à la nécessité d'un accusé de réception
par le service de médiation lors de la réception
d'une plainte**

1. Introduction

A la suite d'une question soulevée dans le rapport du service de médiation fédéral, remis en 2009 à la Commission fédérale Droits du patient, celle-ci s'est interrogée sur le caractère nécessaire ou souhaitable de transmettre au plaignant de manière systématique et par écrit un accusé de réception de sa plainte. La Commission a pris également contact avec les présidents de l'AMIS et de la VOVVAZ.

2. Discussion

Après examen de la procédure suivie par un certain nombre de services de médiation belges, agissant dans d'autres secteurs que les soins de santé, il apparaît que la transmission d'un accusé de réception formel (dans un bref délai) n'est pas d'un usage courant. Certains services de médiation s'engagent à donner une réponse à une plainte dans un délai déterminé qui varie entre cinq jours ouvrables et un mois. D'autres services ne s'engagent pas à le faire dans un délai déterminé.

La transmission d'un accusé de réception présente l'avantage d'informer le plaignant de ce que sa plainte est bien parvenue. Cela permet parfois, dans une certaine mesure, de diminuer l'intensité des émotions, dans l'attente d'une réponse ultérieure.

Néanmoins, la transmission d'un accusé de réception engendre un travail administratif supplémentaire pour le médiateur, tant que le service ne dispose pas d'une application automatisée.

Jusqu'à présent, la non-transmission d'un accusé de réception ne paraît pas poser de problèmes dans la pratique. En outre, il semble que les personnes qui s'adressent au service de médiation ne l'attendent pas non plus nécessairement.

3. Avis

Eu égard aux éléments précités, la Commission fédérale Droits du patient propose de distinguer les situations suivantes :

- Si une plainte a été formulée par écrit (courrier postal, fax ou courrier électronique) :
 - soit elle peut être traitée rapidement (dans un délai de quinze jours après sa réception) : l'envoi d'un accusé de réception écrit n'est pas nécessaire
 - soit elle ne peut pas être traitée rapidement : l'envoi d'un accusé de réception écrit est nécessaire, et ce dès réception de la plainte

- Si une plainte a été formulée lors d'un entretien téléphonique :
 - l'envoi d'un accusé de réception écrit n'est pas nécessaire
 - néanmoins, le médiateur peut inviter le plaignant à déposer une plainte par écrit

- Si une plainte a été formulée lors d'un entretien où le plaignant et le médiateur étaient en présence : l'envoi d'un accusé de réception écrit n'est pas nécessaire.

Si le plaignant le demande, un accusé de réception par écrit doit toujours lui être adressé.

La Commission suggère dès lors d'adapter l'article 6 § 2 de l'AR du 8 juin 2003, l'article 10 de l'AR du 1^{er} avril 2003 et l'article 16 de l'AR du 10 juin 1990 comme suit :

« Un accusé de réception doit être adressé uniquement sur demande du plaignant ou en cas de plainte formulée par écrit, et ce dans les quinze jours de la réception de la plainte ».