

FAQ Coronavirus

(MISE à JOUR 91 - modifications jusqu'au 22/12 – 12h00)

Le coronavirus : foire aux questions sur les mesures

Un nombre important de mesures sont adoptées pour lutter contre la propagation du coronavirus. Voici les réponses à toutes les questions fréquemment posées à ce sujet. Cette FAQ est très régulièrement mise à jour.

Suivez les consignes de base

- Toute personne âgée de plus de 12 ans doit toujours avoir un masque buccal avec elle. Le port d'un masque buccal est obligatoire dans les bâtiments accessibles au public comme les bibliothèques, les établissements de la ville et à proximité de et dans toutes les écoles et institutions d'enseignement supérieur et d'éducation des adultes. Également dans les transports publics, dans les magasins et dans les endroits où vous ne pouvez pas garder une distance de 1,5 mètre les uns des autres, par exemple, les marchés et les parcs de recyclage.
- Les mesures d'hygiène restent indispensables :
 - Lavez-vous fréquemment les mains.
 - Utilisez toujours des mouchoirs en papier. Un mouchoir ne s'utilise qu'une fois. Jetez-le ensuite dans une poubelle fermée. Si vous n'avez pas de mouchoir à portée de main, éternuez ou tousssez dans le pli du coude.
 - Évitez de vous donner ou serrer la main, de vous faire la bise ou de vous serrer dans les bras.
 - Limitez vos contacts. Restez à la maison si vous êtes malade ou si vous avez des symptômes de la Covid-19 et appelez un médecin.
- Voici les principaux symptômes de la Covid-19 :
 - toux
 - essoufflement
 - fièvre
 - douleurs musculaires
 - fatigue
 - perte de l'odorat et du goût
 - nez bouché
 - mal de gorge
 - diarrhée

Avez-vous l'un de ces symptômes ? Appelez votre médecin de famille. Certaines personnes sont atteintes du virus mais ne présentent aucun symptôme.

- Tout le monde est tenu de garder une distance de sécurité d'au moins 1,5 mètres, c'est ce qu'on appelle la **distanciation sociale**.

- Cette consigne ne doit pas être suivie au sein de votre propre foyer et ne s'applique pas aux enfants jusqu'à 12 ans inclus entre eux.
- Chaque membre du foyer a droit à un contact rapproché. Les foyers ne peuvent pas inviter plus d'un contact rapproché en même temps à la maison, donc pas d'autres visiteurs.
- Les personnes qui habitent seules peuvent inviter une autre personne en plus de leur contact rapproché. Cette personne ne peut pas être un contact rapproché et les deux contacts ne peuvent pas être présents en même temps (sauf le jour de Noël ou le réveillon de Noël).
- **En extérieur** : les réunions en extérieur avec des personnes qui n'appartiennent pas à votre foyer ou à votre bulle, peuvent se faire avec un maximum de 4 personnes, y compris vous-même ; les enfants jusqu'à 12 ans compris ne sont pas pris en compte. Dans ce cas, vous devez toujours garder une distance de 1,5 mètre.
- Soyez particulièrement vigilants pour les personnes qui appartiennent à un groupe à risque, par exemple :
 - les personnes de plus de 65 ans
 - les personnes diabétiques ou souffrant de maladies cardiaques, pulmonaires ou rénales
 - les personnes sensibles aux infections.
- Il est recommandé d'installer l'appli Coronalert sur votre smartphone. Vous pouvez le télécharger dans l'App Store et Google Play. L'appli vous avertira si vous avez été en contact étroit avec une personne dont le test de dépistage est positif. Dans ce cas, vous recevrez également des conseils sur ce qu'il faut faire pour vous protéger et protéger les autres. À l'inverse, si vous êtes vous-même testé positif, l'appli avertira les autres utilisateurs de l'appli avec lesquels vous étiez en contact étroit. Toutes les données sont traitées de façon anonyme. Plus d'informations sur www.coronalert.be.

Village de dépistage 'Testcovid'

Qui peut se faire dépister dans TestCovid ?

Tout le monde. Même si vous n'habitez pas à Anvers, Borsbeek, Schoten, Stabroek ou Wommelgem.

Toutefois, vous devez remplir ces deux conditions :

1. Vous ne présentez aucun symptôme ou des symptômes légers du coronavirus. Avez-vous des symptômes graves ? Dans ce cas, appelez votre médecin. Ne venez pas au village de dépistage.
2.
 - Vous avez reçu un code.
 - i. de votre médecin de famille ;
 - ii. d'un traceur de contacts
 - iii. au retour d'une zone rouge à l'étranger. (dans ce cas, n'oubliez pas de remplir [le formulaire de voyage numérique](#)).
 - Ou : vous souhaitez vous faire dépister contre paiement pour un voyage à l'étranger.

Vertaling uit het Nederlands in het Frans van *FAQ stad Antwerpen*

- Ou : vous disposez d'un code pour un test rapide donné par un médecin d'entreprise, un médecin scolaire ou un autre médecin de collectivité.

Vous remplissez les conditions. Pouvez-vous vous rendre au village de dépistage sans rendez-vous ?

Non, vous devez d'abord prendre un rendez-vous.

Comment prendre un rendez-vous ?

1. Inscrivez-vous sur le site et répondez à quelques questions.
2. Prenez rendez-vous pour la journée même ou 1 ou 2 jours plus tard.
3. On vous donne une date et une heure et un ticket électronique avec code QR.

Que devez-vous apporter ?

- votre ticket électronique avec code QR
- votre document d'identité
- un masque buccal

Sinon, vous ne pourrez pas vous faire dépister.

Comment joindre le village de dépistage ?

- En vélo ou à pied :
 - Schijnpoortweg, à côté de la station-service LUKoil.
 - Garez votre vélo dans la remise à vélos et traversez une rue de dépistage.
 - Gardez une distance de 1,5 mètre et portez un masque buccal.
 - Prenez place sur une chaise pendant le dépistage.
- En voiture :
 - Noordersingel à Borgerhout, près du Sportpaleis.
 - Restez dans votre voiture pendant le dépistage.
 - Les passagers qui n'ont pas de fenêtre sortent de la voiture et s'assoient sur une chaise.
 - Le village de dépistage est situé dans une zone à faibles émissions. Si vous venez en voiture, vérifiez d'abord si elle peut entrer dans la zone à faibles émissions. Cela vous permet d'éviter une amende.

Quand aurez-vous le résultat ?

Dans les 48 heures après le test sur www.mijngesondheid.be, www.cozo.be ou par l'intermédiaire de votre médecin.

En ce moment, les laboratoires de la Plate-forme fédérale de Testing sont très occupés. De ce fait, vous devrez peut-être attendre plus longtemps le résultat de votre test.

Votre test est-il positif ?

Si c'est le cas, vous êtes infecté. Appelez votre médecin immédiatement. Il/elle vous donnera des conseils. Après ce conseil, vous ne pourrez plus vous faire dépister dans TestCovid.

Q : Quelle est la différence entre la quarantaine et l'auto-isolement ?

- Mettez vous en quarantaine si vous êtes potentiellement infecté par le coronavirus : écartez-vous de façon préventive pour limiter la propagation éventuelle du coronavirus.
- Isolez-vous si vous êtes malade ou si vous avez été testé positif pour le coronavirus : restez chez vous.

Pour plus d'informations, consultez le site www.info-coronavirus.be/nl/quarantaine-isolatie.

Combien de temps dure la quarantaine ou l'isolement ?

- Quarantaine : au moins 7 jours si vous avez eu un contact à haut risque ou si vous êtes revenu d'une zone rouge :
 - Le jour de début est le jour du dernier contact à haut risque ou le dernier jour où vous avez séjourné dans une zone rouge à l'étranger.
 - Faites-vous dépister pour le coronavirus le 7^e jour après le début de la quarantaine.
- L'isolement :
 - Si vous avez été testé positif et que vous présentez des symptômes, l'isolement prendra fin :
 - au plus tôt 7 jours après l'apparition des symptômes
 - et si vous n'avez pas eu de fièvre depuis au moins 3 jours
 - et si votre respiration s'est améliorée
 - Si vous avez été testé positif et que vous ne présentez aucun symptôme, votre isolement de 7 jours commence le jour où vous avez été testé.

Pour plus d'informations, consultez le site www.info-coronavirus.be/nl/quarantaine-isolatie.

Le test est-il gratuit ?

Oui, sauf pour un voyage à l'étranger. Dans ce cas, vous payez 46,81 euros par test. Ce montant ne sera pas remboursé par votre caisse d'assurance maladie.

Avez-vous besoin d'un certificat pour voyager à l'étranger ?

Imprimez votre résultat négatif via www.mijngezondheid.be ou www.cozo.be.

Pouvez-vous subir un test sanguin dans TestCovid ?

Non. Consultez votre médecin si vous souhaitez subir un test sanguin.

Quels pays exigent une attestation de test négatif, un test sanguin ou une quarantaine obligatoire ?

Consultez diplomatie.belgium.be pour plus d'informations sur les mesures de lutte contre le coronavirus locales.

Quel est le but du village de dépistage ?

- TestCovid réduit la grande pression sur les médecins généralistes, les services d'urgence et les laboratoires. Il leur permet de se concentrer pleinement sur les patients présentant des symptômes de la Covid ou d'autres maladies.
- TestCovid contribue à une meilleure séparation des personnes avec et sans symptômes.
- Les entreprises savent plus rapidement si un travailleur doit s'isoler ou peut retourner au travail. La quarantaine des travailleurs peut ainsi être raccourcie de quelques jours.

A qui appartient le village de dépistage ?

TestCovid est une coopération entre 14 partenaires : la ville d'Anvers, les 4 Associations de médecins généralistes locales, l'institut « AP Hogeschool », les hôpitaux de « Ziekenhuis Netwerk Antwerpen », l'université « Universiteit Antwerpen », l'hôpital « Universitair Ziekenhuis Antwerpen », la province d'Anvers, l'Agence flamande des soins et de la santé, le Service public fédéral Santé publique, l'INAMI, Mediris, l'association « Koninklijke Apothekers Vereniging van Antwerpen » (KAVA) et eHealth. Golazo fournit un soutien logistique et opérationnel.

Vous ne trouvez pas la réponse à votre question ? Vous ne réussissez pas à prendre rendez-vous en ligne ?

Appelez la [ligne d'information locale covid-19](#), tél. 03 376 95 95.

Vaccinations

Quelle est la stratégie de vaccination ? Quelles sont les personnes qui se font vacciner en premier ? Où peut-on trouver des informations fiables sur le vaccin covid-19 ?

Quelle est la stratégie de vaccination ?

Afin de prévenir la propagation du coronavirus, le gouvernement prétend vacciner au moins 70 % de la population belge. La vaccination est volontaire et gratuite pour chaque citoyen. Il n'y a pas assez de vaccins pour tout le monde dès le début. C'est pourquoi un certain nombre de phases ont été définies. Les résidents et le personnel des maisons de repos et de soins sont les premiers à être vaccinés. Ce n'est qu'à un stade ultérieur, lorsque d'autres

vaccins seront mis sur le marché, qu'un plus grand nombre de personnes pourront être vaccinées.

Phase 1 : Maisons de repos et de soins et personnel soignant

- Dans la première phase (janvier et février), ce sera le tour des résidents et du personnel des maisons de repos et de soins.
- Après les maisons de repos et de soins, les autres institutions de soins collectifs et leurs bénévoles seront vaccinés.
- Par la suite, ce sera au tour du personnel soignant des hôpitaux et des soins de santé de première ligne.
- Ensuite, c'est le tour du personnel non médical des hôpitaux et des institutions de soins.
- Où ? Le vaccin est administré dans les maisons de repos et de soins, les hôpitaux et les institutions de soins.

Phase 2 : Les plus de 65 ans, les patients à risque et les professions essentielles

- Dans une deuxième phase, ce sera le tour de l'ensemble des plus de 65 ans.
- Viennent ensuite les 45 à 65 ans ayant des problèmes de santé sous-jacents.
- Les personnes exerçant des professions essentielles seront également vaccinées (par exemple, les pompiers et la police). Les groupes-cible exactes restent à déterminer.
- Où ? Le vaccin est administré dans les centres de triage et de vaccination.

Phase 3 : Reste de la population

- Dans une troisième phase, lorsque de nombreux vaccins auront été livrés, d'autres patients à risque prennent d'abord leur tour, puis le reste de la population adulte.
- Où ? Dans les centres de triage et de vaccination, les hôpitaux, les institutions de soins et d'autres lieux tels que les entreprises, les écoles, ...

Plus d'informations sur le vaccin covid-19

Vous trouverez ici des liens vers des informations correctes et fiables sur la vaccination covid-19 :

- Foire aux questions et réponses sur le [site du gouvernement flamand](#).
- Foire aux questions et réponses sur le [site du gouvernement fédéral](#).
- [Faits vérifiés concernant les messages sur la vaccination dans les médias](#).
- L'Agence européenne des médicaments fournit des [informations correctes](#) sur les vaccins.
- Foire aux questions et réponses sur le [site de l'Agence fédérale des médicaments](#).

La ville d'Anvers suit de près tous les développements et prépare la stratégie de vaccination pour les habitants d'Anvers.

Guichets

Vous pouvez visiter un guichet municipal, mais pas pour tous les services. Quels sont les services offerts en ce moment ? [Vous pouvez tout lire ici](#).

Les guichets municipaux ne sont ouverts aux visiteurs que sur rendez-vous.

- Pour une visite au guichet municipal, vous pouvez prendre rendez-vous [en ligne](#).
- Une demande numérique est toujours nécessaire pour se rendre au bureau des étrangers. Vous trouverez un [aperçu](#) sur la [page](#) concernant le bureau des étrangers. Le personnel préparera d'abord votre dossier et, vous contactera, si nécessaire, pour vous donner un rendez-vous.

En téléphonant ou en envoyant un courriel, vous ne pourrez pas obtenir un rendez-vous plus rapidement.

Ce n'est qu'en cas de questions très urgentes (par exemple, perte/vol des documents d'identité nécessaires à l'exercice de votre profession) que vous pouvez exceptionnellement nous contacter. Ne nous contactez que dans ces cas-là. Pour les questions non urgentes, vous n'obtiendrez pas de rendez-vous plus tôt en nous appelant.

Présentez-vous des symptômes de maladie ou êtes-vous en quarantaine ? Annulez votre rendez-vous actuel et réservez-en un nouveau à une date ultérieure.

Q : Puis-je toujours utiliser le guichet libre-service ?

R : Oui, vous trouverez une borne d'attestations aux guichets municipaux d'Anvers, de Berchem, de Deurne, de Hoboken, de Merksem et de Wilrijk. Vous ne devez pas prendre de rendez-vous.

Vous ne serez admis que si vous êtes en possession d'une carte d'identité ou d'un permis de séjour en cours de validité et de votre code PIN. Vous devrez imprimer vous-même les attestations et respecter toutes les mesures de sécurité.

Les bornes à attestations vous permettent d'imprimer les documents suivants : certificat de vie, composition de ménage, attestation de nationalité, extrait du casier judiciaire, attestation de résidence (sans historique), acte de naissance, acte de mariage ou de divorce.

Q : Mon permis de conduire (provisoire) expire et je n'ai pas encore pu passer un examen pratique de conduite ni suivre de cours de recyclage d'aptitude professionnel. Que dois-je faire ?

R : Les permis de conduire qui expirent à partir du 15 mars resteront valables en Belgique jusqu'au 30 septembre 2021. Vous n'avez pas besoin de demander une attestation ou un nouveau permis de conduire. La prolongation des permis de conduire se fera automatiquement, tout comme celle des documents suivants :

- Attestations d'aptitude pour chauffeurs ;
- Attestations pour un permis de conduire contenant le code 200 ou un permis de conduire provisoire dont la validité est limitée à des catégories déterminées (pour un permis de conduire adapté après une interdiction de conduire) ;
- les documents de participation contenant les résultats des examens de réintégration psychologique et médicale ;
- transports rémunérés.

Les délais pour passer les examens de conduite ont également été prolongés. Vous trouverez toutes les informations sur les formations et les examens de conduite [sur le site web du gouvernement flamand](#).

Au niveau d'un certain nombre de points, les directives européennes diffèrent des directives belges. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site web des [autorités flamandes](#) et le site web du [Service public fédéral Mobilité](#).

Q : Puis-je toujours prendre rendez-vous pour un dossier de permis au guichet des permis d'environnement ?

R : Oui, vous pouvez prendre rendez-vous. Le guichet des permis d'environnement (den Bell, Francis Wellesplein 1, 2018 Anvers) est ouvert tous les mardis, jeudis et vendredis de 9 heures à midi. Pour l'instant, seuls les rendez-vous nécessaires dans le cadre d'enquêtes publiques ont lieu, par exemple pour consulter des documents qui ne peuvent être mis à disposition sous forme numérique. Vous pouvez également contacter le guichet municipal des permis d'environnement par voie numérique ou par téléphone. Vous trouverez toutes les informations sur [cette page](#).

Q : Je veux consulter un dossier de permis. Que puis-je faire ?

R : Pendant la période des mesures de lutte contre le coronavirus, vous pouvez consulter numériquement les dossiers de permis. A cette fin, envoyez un courriel à omgevingsvergunning@antwerpen.be en indiquant dans l'objet : "digitale inzage bevraging aanpalenden [numéro de projet]" (consultation numérique de l'enquête auprès des voisins adjacents) OU "digitale inzage beslissing [numéro de projet]" (consultation numérique de la décision). Nous vous enverrons ensuite le dossier par courrier électronique.

Q : Je veux consulter un dossier d'urbanisme et formuler ma réaction. Est-ce encore possible ?

R : Les enquêtes publiques et les consultations des dossiers d'urbanisme étaient temporairement suspendues mais ont été reprises entretemps. Vous trouverez toutes les informations sur [cette page](#).

Q : Une enquête publique était en cours pour mon permis d'environnement. Comment cela est-il organisé maintenant ?

R : Les enquêtes publiques qui étaient déjà en cours étaient suspendues temporairement mais ont été reprises depuis le 5 mai. Une liste des 70 enquêtes publiques suspendues à Anvers est disponible [ici](#). Le déroulement de la suite sera examiné dossier par dossier. À cette fin, veuillez contacter le guichet des permis d'environnement. Vous trouverez toutes les informations sur [cette page](#).

Q : Le guichet d'entreprises est-il toujours ouvert ?

R : Le [guichet d'entreprises](#) n'accepte actuellement aucun nouveau rendez-vous. Pour des questions spécifiques, veuillez le contacter au 03 338 66 88 ou via bedrijvenloket@antwerpen.be. Avez-vous besoin d'une [clé numérique](#) pour vous identifier afin de demander la prime de nuisance (*corona-hinderpremie*) [au gouvernement flamand](#) ou pour toute autre raison ? Dans ce cas, vous pouvez prendre rendez-vous au guichet municipal.

Q : Puis-je toujours me rendre au *Woonkantoor* (Bureau du logement) ?

R : Vous pouvez poser des questions sur le logement, la rénovation et la location aux bureaux du logement de l'EcoHuis (Borgerhout) et du guichet municipal d'Ekeren. [Veuillez prendre rendez-vous à l'avance](#).

Vous pouvez également poser une question par téléphone ou par courriel. Vous trouverez toutes les informations sur [cette page](#). Les autres bureaux du logement sont fermés pour le moment.

Q : Puis-je toujours me rendre à l'EcoHuis ?

Vous pouvez prendre rendez-vous chez un conseiller de l'EcoHuis pour lui poser vos questions sur votre facture d'énergie et d'eau. Vous devrez prendre rendez-vous à l'avance via le [site web](#), après quoi vous recevrez des explications sur le déroulement de votre rendez-vous.

Naturellement, l'EcoHuis souhaite aussi vous aider dans vos plans verts. Vous pouvez prendre rendez-vous avec un conseiller en verdure via le téléphone 03 217 08 11 ou plantwerpen@antwerpen.be.

Consultez également [cet aperçu](#) de l'aide sociale disponible.

Q : Les points web sont-ils ouverts ?

R : Les [points web](#) sont ouverts, à l'exception des points web suivants : Atlas, Nova, Merksem et Antwerpen.be-centrum. Tous les cours d'informatique ont été supprimés.

Masques buccaux

Q : Quand dois-je porter un masque buccal ?

R : Toute personne âgée de plus de 12 ans doit toujours avoir un masque buccal avec elle. Le port d'un masque buccal est obligatoire dans les bâtiments accessibles au public comme les bibliothèques et les établissements de la ville, à proximité de et dans toutes les écoles et institutions d'enseignement supérieur et d'éducation des adultes. Également dans les transports publics, dans les magasins et dans les endroits où vous ne pouvez pas garder une distance de 1,5 mètre les uns des autres, par exemple, les marchés et les parcs de recyclage.

Le port d'un masque buccal ne remplace pas les autres consignes de base :

1. Restez à la maison, si vous êtes malade.
2. Lavez-vous fréquemment les mains.
3. Gardez une distance d'au moins 1,5 mètre des autres personnes
4. Réunissez-vous le moins possible. Restez en contact par téléphone, chat ou courriel.

Q : Comment dois-je porter mon masque buccal en tissu ?

R : Le port d'un masque buccal en tissu contribue à freiner la propagation du coronavirus, mais uniquement s'il est utilisé correctement. La mise, l'enlèvement, le port, le lavage et la conservation de votre masque sont donc des gestes à effectuer avec soin. Sur www.antwerpen.be/corona vous trouverez toutes les informations nécessaires.

Vous voulez aider ou vous avez besoin d'aide (médicale) ?

Q : Comment puis-je joindre mon médecin les week-ends et les jours fériés ?

R : En raison de l'épidémie du coronavirus, les postes médicaux de garde travaillent à portes fermées. Appelez d'abord la ligne téléphonique de triage. Vous trouverez de plus amples informations sur [cette page web](#).

Q : J'ai une demande d'aide, par exemple je ne peux pas aller au magasin ou à la pharmacie, je souhaite parler à quelqu'un.

R : Posez votre question via *Antwerpen Helpt*. Le personnel recherchera un bénévole qui peut vous aider. Vous pouvez contacter *Antwerpen Helpt* de trois façons :

- Complétez le [formulaire](#)
- Écrivez un courriel à antwerpenhelpt@antwerpen.be
- Appelez le tél. 0800 670 10 (de 9 h à 16 h en semaine)

Q : Je veux aider les autres bénévolement par le biais de *Antwerpen Helpt*.

R : Découvrez [ici](#) comment vous pouvez aider les autres.

Q : J'ai un garage ou une allée et je veux aider les médecins et les infirmiers à s'y garer, comment faire ?

R : Inscrivez-vous au service *Zorgparking*. Vous recevrez un autocollant indiquant que les prestataires de soins (médecins, infirmiers et autres personnels soignants) peuvent se garer devant votre allée ou porte de garage entre 8 heures et minuit. Cela leur permet de gagner du temps lorsqu'ils sont sur la route pour aider les gens. Ils mettront une carte avec leur numéro de téléphone derrière leur pare-brise pour que vous puissiez toujours les appeler si vous devez passer quand-même.

Q : Où puis-je trouver un aperçu de l'aide sociale que la ville propose actuellement ?

R : Pour un aperçu de l'aide sociale offerte par la ville pendant la crise du coronavirus veuillez consulter cette page web : www.antwerpen.be/socialehulpcorona.

Vous y trouverez des informations sur les centres sociaux, le rechargement de votre compteur à budget, une prime mazout, l'assistance en cas d'endettement, les restaurants de quartier, les « Huizen van het Kind » (Maisons de l'Enfance) ...

Q : Qu'en est-il du transport bénévole de personnes en situation de handicap et dépendantes ?

R : Le transport peut être poursuivi, mais de préférence avec la même combinaison de chauffeurs/passagers et dans le respect des mesures d'hygiène et de distanciation sociale. Il doit y avoir une distance minimale de 1,5 mètre entre chaque personne. Le nombre de personnes pouvant être transportées varie donc selon le type de véhicule.

Q : Puis-je encore me rendre dans les centres sociaux pour un entretien urgent si j'ai besoin d'une aide financière ou d'une autre aide sociale ?

R : Les [centres sociaux](#) ne travaillent que sur **rendez-vous**. Demandez de l'aide via ce [formulaire d'aide](#) ou par téléphone ou par courriel. Vous pouvez prendre rendez-vous dans tous les centres sociaux, sauf celui de Berchem.

Êtes-vous client du centre social de Berchem ?

Dans ce cas, votre rendez-vous aura lieu dans le centre social de Zurenborg.

Consultez également [cet aperçu](#) de l'aide sociale disponible.

Q : Je suis client d'un centre social et j'ai besoin d'une aide alimentaire

R : Contactez votre assistant social. Il/elle vous donnera un rendez-vous et vous indiquera où vous pouvez aller chercher vos produits.

Consultez également [cet aperçu](#) de l'aide sociale disponible.

Q : Où puis-je recharger la carte de mon compte à budget ?

R : Vous pouvez prendre **rendez-vous** aux centres sociaux pour la recharge de votre carte. À cette fin, veuillez contacter votre assistant social.

Vous pouvez également recharger votre carte sans prise de rendez-vous à une des cinq [bornes extérieures](#), qui sont ouvertes 24 heures sur 24.

Les clients du centre social Linkeroever peuvent également recharger leur carte à la maison communale de Zwijndrecht - Binnenplein 1, 2070 Zwijndrecht. Dans ce cas, appelez le numéro gratuit 0800 99 604 [pendant les heures d'ouverture](#) pour prendre rendez-vous.

Consultez également [cet aperçu](#) de l'aide sociale disponible.

Q : Quel accueil de jour et de nuit est prévu pour les sans-abri ?

R: La ville assure des services aux sans-abri et aux SDF. Les actions d'hiver commenceront le 15 novembre. Les sans-abri qui doivent être mis en quarantaine ou qui ont besoin de soins médicaux en raison du coronavirus peuvent se rendre dans un accueil spécialisé qui offre des soins sur mesure.

Le dispatching de la ville peut être joint par téléphone et par courriel. [Sur cette page](#), vous trouverez un aperçu des lieux d'accueil et de leurs services.

Consultez également [cet aperçu](#) de l'aide sociale disponible.

Q : Puis-je toujours demander une adresse de référence à la ville ?

R : Oui. Il est important que vous ayez une adresse officielle pour toucher des prestations et pour recevoir les documents envoyés par les autorités. Souhaitez-vous demander une adresse de référence ? Envoyez un courriel à adressen@antwerpen.be.

Q : Puis-je toujours faire appel à mon aide-ménagère (par exemple, par le biais de titres-services) pour le nettoyage de ma maison ?

R : Oui, à condition que les mesures relatives à la distanciation sociale soient respectées.

Q : Puis-je toujours aller manger dans les restaurants de quartier ?

R : Les restaurants et les cafés doivent fermer, y compris les restaurants de quartier. Vous pouvez toujours emporter des plats. Le restaurant de quartier prévoira un emballage approprié. N'apportez **pas vos propres pots et emballages**. Consultez toutes les directives et les heures d'ouverture à l'adresse <http://metsense.be>.

Q : Comment nous protéger au mieux, moi et mes proches, contre le coronavirus ?

R : En restant chez vous au maximum, en gardant suffisamment de distance, en vous lavant les mains régulièrement et en appelant un médecin en cas de maladie. Mais il existe de nombreux autres conseils pour traverser ensemble cette période, tels que la routine, la

relaxation régulière et l'attention portée aux personnes vulnérables. La Croix-Rouge résume clairement les principaux conseils sur cette page web. Vous cherchez de l'aide en cas de stress, d'anxiété ou de tension ? Alors jetez un coup d'œil à cette page web de la ville d'Anvers. Les centres d'appel pour les personnes dans le besoin (suicide, violence domestique, etc.) restent également joignables. Vous trouverez ci-dessous les sites web les plus importants :

- www.vlaanderen.be/hulp-zoeken-bij-psychische-problemen
- www.geestelijkgezondvlaanderen.be

Pour des informations plus spécifiques, vous pouvez également consulter les sites suivants :

- www.tele-onthaal.be
- www.awel.be
- www.1712.be (violence intrafamiliale)
- www.caw.be
- www.jac.be
- www.zelfmoord1813.be
- www.nupraatikerover.be
- www.checkjezelf.be
- Opvoedingslijn 078/15 00 10

Consultez également cet aperçu de l'aide sociale disponible.

Q : En tant que soignant professionnel, puis-je obtenir des équipements de protection individuelle (EPI) supplémentaires tels que des masques buccaux, des gants et des tabliers ?

R : Le SPF Santé publique dispose d'un stock stratégique d'EPI qui est distribué aux prestataires de soins de la première ligne : médecins généralistes, médecins spécialistes, dentistes, infirmières à domicile, aides-soignants et sages-femmes. La ville le distribue sur la base de listes fournies par le SPF Santé publique. Vous trouverez de plus amples informations sur ce site web.

Q : Puis-je toujours faire appel à l'aide aux familles et aux jeunes (1 Gezin, 1 Plan) ?

R : Les accompagnateurs familiaux et les psychologues de première ligne de *1 Gezin 1 Plan* (1 Famille, 1 Plan) restent disponibles par téléphone, e-mail ou vidéo chat pour les enfants, les jeunes et les familles qui sont en accompagnement. Ils sont également disponibles pour traiter des demandes d'aide pour de nouvelles familles.

- La famille est-elle en grande difficulté ? Exceptionnellement, un contact physique peut avoir lieu à condition que chacun respecte les règles d'hygiène et de distanciation sociale.

- Vous recevez une demande d'aide d'une famille, mais vous ne savez pas à qui faire appel ? Vous pouvez contacter *1 Gezin 1 Plan* pour obtenir un accompagnement ou des conseils.

Vous pouvez appeler ou envoyer un courriel au point de contact de votre quartier. Consultez antwerpen.be pour connaître tous les points de contact. Vous avez une question d'ordre général ? Envoyez un courriel à 1g1p@antwerpen.be.

Q : Puis-je encore rendre visite aux personnes dans les résidences-services ou les centres de soins résidentiels ?

R : Les habitants des **appartements-foyers** gérés par *Zorgbedrijf Antwerpen* peuvent recevoir des visites, sous le respect des consignes des autorités supérieures. Chaque visiteur doit s'inscrire. Cliquez [ici](#) pour plus d'informations.

Il est possible de visiter un **centre de soins résidentiels**, mais seulement pour 1 contact rapproché. Vous serez demandé de communiquer à l'avance votre nom à la maison de repos si vous êtes ce visiteur unique. Cliquez [ici](#) pour plus d'info.

Q : Les centres de services sont-ils ouverts ?

Oui, mais :

- La cafétéria, le coiffeur et la pédicure sont fermés.
- Les repas doivent être réservés et peuvent être retirés ou livrés à votre domicile.
- Les activités ont été annulées.
- Le salon-lavoir est ouvert sur rendez-vous.

Lisez toutes les informations sur le [site web de Zorgbedrijf Antwerpen](#).

Mobilité et déplacements

Q : Les déplacements sont-ils autorisés en journée ?

R : Oui les déplacements sont autorisés. Il n'y a pas d'interdiction des déplacements non essentiels, mais essayez de les limiter autant que possible.

Les rencontres dans le domaine public avec des personnes qui n'appartiennent pas à votre foyer sont autorisées avec un maximum de 4 personnes ; les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans inclus ne sont pas pris en compte. La distanciation sociale doit être respectée à tout moment.

Q : Les déplacements sont-ils autorisés la nuit ?

R : Non, un couvre-feu est d'application la nuit de minuit à 5 heures du matin, sauf pour les déplacements domicile-travail, les voyages professionnels ou les voyages importants et non reportables (par exemple pour des raisons médicales).

Q : Puis-je voyager à l'étranger ?

R : Oui, mais nous le déconseillons fortement.

Q : Dois-je porter un masque buccal lorsque je me déplace en bicyclette ?

R : Cela dépend du lieu et de l'intensité avec laquelle vous pratiquez votre sport. Selon les conseils de l'Organisation mondiale de la santé, l'exercice intensif avec des masques buccaux constitue un risque pour la santé. En outre, le lieu et le moment sont importants : croisez-vous souvent d'autres personnes qui peuvent transmettre le virus de cette manière ? Pour résumer : si vous vous rendez à la boulangerie à vélo dans un quartier très fréquenté, vous devez porter un masque buccal. Toutefois, si vous vous entraînez seul et intensivement sur un vélo de course sur un parcours sans grand passage, le masque buccal n'est pas obligatoire. Traversez-vous des zones résidentielles très fréquentées avec de nombreux cyclistes de passage pendant votre entraînement ou roulez-vous avec un groupe de cyclistes ? Le port d'un masque buccal est alors obligatoire.

Apportez toujours un masque buccal, car il est obligatoire d'en avoir un dans sa poche.

Q : Les parcs et les cimetières de la ville, sont-ils ouverts ?

R : Oui, ils sont ouverts. Il est important de prendre régulièrement de l'air frais. Respectez toujours les consignes de base concernant les masques buccaux et le nombre maximum de personnes.

Les rencontres dans le domaine public avec des personnes qui n'appartiennent pas à votre foyer sont autorisées avec un maximum de 4 personnes. La distanciation sociale doit être respectée à tout moment.

Afin de respecter pleinement la distanciation sociale, choisissez un moment de tranquillité pour votre visite au parc.

Q : Puis-je utiliser les transports en commun ?

R : Oui, vous pouvez continuer à utiliser les transports en commun. Vous devez vous tenir à une distance suffisante des autres voyageurs, conformément aux règles de distanciation sociale applicables. Le port d'un masque buccal ou d'un autre moyen de protection tel qu'un foulard ou un bandana, qui couvre la bouche et le nez, est *obligatoire* dans tous les transports publics et ce, dès l'entrée dans une gare ou l'arrivée à un quai ou à un point d'arrêt d'un voyageur âgé de plus de 12 ans. Vous trouverez de plus amples informations dans la section consacrée aux masques buccaux sur cette page.

Afin d'éviter les effets de foule l'on préconise de:

- faire du télétravail (le télétravail est obligatoire dans les domaines qui le permettent) ;
- s'il n'y a vraiment pas d'autre moyen, vous déplacer par vos propres moyens (à pied, en scooter, à vélo, en voiture, etc.) afin de donner la priorité à ceux qui ont le plus besoin des transports publics ;
- éviter les heures de pointe.

Q : Y a-t-il des dispositions spécifiques pour DeLijn et la SNCB ?

- De Lijn vous demande de monter à l'arrière et de ne plus utiliser d'argent liquide pour payer.
- Les horaires peuvent avoir été modifiés. Consultez toujours les sites web de [De Lijn](#) et de la [SNCB](#) avant votre départ.

Q : Le ferry navigue-t-il entre la rive droite et la rive gauche ?

R : Le ferry Sint-Anna qui fait la navette entre la rive gauche et le ponton à hauteur du "Steen" circule. Vous trouverez de plus amples informations concernant les mesures de sécurité sur son [site web](#).

Q : Le bus aquatique navigue-t-il?

R : Le bus aquatique est de nouveau accessible à tous selon l'horaire normal, à l'exception de certaines heures de service en semaine qui sont réservées aux navetteurs qui travaillent dans le port. Le paiement s'effectue sans espèces (carte bancaire à bord / en ligne). Vous trouverez de plus amples informations sur le site web du [bus aquatique](#).

Q : Puis-je utiliser le système Velo et d'autres systèmes de partage de vélos, de trottinettes et de voitures ?

R : Oui, ils peuvent être utilisés sans restriction.

Q : Puis-je demander un permis de stationnement pour résidents auprès d'un guichet municipal ?

R : Vous pouvez demander, modifier ou supprimer un permis de stationnement pour résidents en ligne, via l' [E-guichet](#).

Vous préférez passer pour demander un permis de stationnement ? Cela n'est actuellement possible qu'au guichet municipal temporaire de Den Bell. [Veuillez toujours prendre rendez-vous](#).

Q : Puis-je annuler gratuitement mon interdiction de stationnement ?

R : Vous pouvez demander une annulation au moins 3 jours ouvrables avant la date de début de l'interdiction de stationnement en envoyant un courriel à tijdelijke.verkeerssignalisatie@antwerpen.be. Le coût variable du dossier sera alors remboursé. Si vous annulez le dossier plus tard, vous ne serez pas remboursé.

Q : Puis-je prendre un taxi ?

R : Oui, les taxis peuvent transporter des clients. Toutefois, une distance minimale de 1,5 mètre doit être respectée entre chaque personne. Le nombre de personnes pouvant être transportées varie, par conséquent, selon le type de véhicule. Le port d'un masque est obligatoire. Pour les membres d'un ménage ou d'une bulle sociale, le règlement concernant la distanciation n'est pas d'application, ils peuvent monter dans une seule voiture.

V: Puis-je encore commander des chèques-taxi ?

Les personnes de plus de 65 ans (temporairement) moins mobiles et les personnes en situation de handicap qui remplissent [ces conditions](#) peuvent toujours commander des chèques-taxi pour payer des courses en taxi à un prix très réduit. Faites votre demande via ce [formulaire en ligne](#), par téléphone au 03 22 11 333 ou en envoyant un e-mail à SD_welzijn_taxicheques@antwerpen.be. Pour plus d'informations, consultez le site www.antwerpen.be.

Consultez également [cet aperçu](#) de l'aide sociale disponible.

Q : Puis-je faire du covoiturage ?

R : Oui, à condition qu'une distance minimale de 1,5 mètre entre chaque personne soit respectée. Le nombre de personnes pouvant être transportées varie donc selon le type de véhicule. Le port d'un masque est recommandé. Pour les ménages, cette mesure n'est pas d'application. Il est recommandé d'aérer et de nettoyer régulièrement la voiture. En général, les déplacements doivent être évités autant que possible.

État civil

Q : Ma cérémonie de mariage peut-elle avoir lieu ?

R : Oui, mais :

- Un maximum de 15 personnes peut être présent.
- Outre ces 15 personnes, les enfants jusqu'à 12 ans et la personne responsable de la cérémonie peuvent être présents.
- Gardez une distance de 1,5 mètre et portez un masque buccal.
- Les réceptions après la cérémonie ne sont pas autorisées.
- Vous ne pouvez pas vous rassembler dans la rue avant ou après la cérémonie de mariage.

Q : Ma fête de noces peut-elle avoir lieu ?

Les réceptions et les banquets sont interdits s'ils sont organisés par des traiteurs professionnels. De ce fait, les fêtes de noce ne peuvent pas avoir lieu.

Q : Puis-je déclarer un décès ?

R : La déclaration d'un décès est faite de façon numérique par l'entrepreneur de pompes funèbres.

Q : Les cérémonies funéraires peuvent-elles avoir lieu ?

R : Oui, mais

- Un maximum de 15 personnes peut être présent.
- Outre ces 15 personnes, les enfants jusqu'à 12 ans et la personne responsable de la cérémonie peuvent être présents.
- Gardez une distance de 1,5 mètre et portez un masque buccal.
- Les réceptions ou les collations après la cérémonie ne sont pas autorisées.
- Vous ne pouvez pas vous rassembler dans la rue avant ou après la cérémonie funéraire.

Q : Puis-je introduire une demande de nationalité ?

R : Vous pouvez introduire votre demande sans aucun problème. Vous ne devez pas vous présenter au guichet municipal. Vous pouvez l'introduire en ligne et ne devez donc pas la reporter.

Déchets et collecte des ordures

Q : La collecte des déchets est-elle maintenue ?

R : Oui, les déchets seront collectés à partir de 6 heures, une heure plus tôt que d'habitude. Sortez donc vos ordures juste avant 6 heures au plus tard. Cela permet à la ville d'utiliser plus de camions de collecte des ordures en dehors des heures de pointe et aux travailleurs chargés de la collecte des ordures de travailler de manière plus dispersée.

Q : La collecte des déchets encombrants est-elle maintenue ?

R : Oui, vous pouvez déposer les déchets encombrants au parc de recyclage ou les faire collecter à domicile sur rendez-vous. Plus d'informations sont disponibles sur [cette page web](#).

Vous pouvez payer avec bancontact lors de la collecte. Si vous ne payez pas avec bancontact, la facture vous sera envoyée. Exceptionnellement, en raison des circonstances, aucun frais administratif supplémentaire ne sera facturé pour cette facture.

Q : Les parcs de recyclage restent-ils ouverts ?

R : Tous les parcs de recyclage ont à nouveau ouvert leurs portes. Attention, vous devez y porter un masque buccal et vous ne pouvez pas vous y rendre librement, vous devez d'abord prendre rendez-vous. Vous pouvez prendre rendez-vous et lire plus d'informations [ici](#).

Q : Comment puis-je recharger ma carte de tri ?

R : Rechargez votre carte de préférence en ligne sur sorteerpasopladen.antwerpen.be.

Si vous n'y parvenez pas, vous pouvez également vous rendre au guichet municipal temporaire de Den Bell. [Veuillez toujours prendre rendez-vous](#).

Si votre carte n'est pas rechargée, vous pouvez continuer à déverser les fractions d'ordures ménagères et de PMC et votre solde passera alors dans le négatif. Vous devrez ensuite effectuer un versement supplémentaire pour apurer le solde.

Q : Je souhaite demander une A-kaart ou une carte de tri, j'ai perdu mon A-kaart ou ma carte de tri ou celle-ci est défectueuse. Que dois-je faire ?

R : Envoyez votre demande d'une nouvelle A-Kaart ou d'une nouvelle carte de tri à sorteerstraatjes@antwerpen.be ou contactez le centre de contact de la ville au 03 22 11 333.

Veillez indiquer les données suivantes afin que nous puissions créer une nouvelle carte de tri :

- nom et prénom
- adresse
- numéro de registre national
- numéro de téléphone

- e-mail
- le numéro de votre *A-kaart* si vous en avez une

Une fois la nouvelle carte de tri / *A-kaart* créée, vous recevrez un e-mail avec les détails de votre carte de tri (numéro, options de paiement). Quelques jours plus tard, vous recevrez votre carte de tri / *A-kaart* par la poste.

Vous préférez passer pour demander une *A-kaart* ou une carte de tri ? Cela n'est actuellement possible qu'au guichet municipal temporaire Den Bell. [Veillez toujours prendre rendez-vous.](#)

Q : Puis-je encore obtenir du matériel en tant que bénévole de rue ?

R : Les bénévoles de rue peuvent à nouveau aller chercher le matériel nécessaire (sacs poubelles rouges, pinces, etc.).

La collecte n'est possible que sur rendez-vous, tous les mardis à Permeke :

- tél. 03 338 39 95 (entre 9h et 16h)
- ou straatvrijwilligers@antwerpen.be

Horeca, magasins, autres établissements commerciaux et sociétés

Q : Je suis un entrepreneur à Anvers et j'ai des questions. À qui puis-je les poser ?

R : Toutes les informations détaillées et les liens utiles pour les entrepreneurs anversois sont disponibles sur le site ondernemeninantwerpen.be/corona. Ces informations sont également régulièrement mises à jour.

Les exploitants d'établissements HoReCa trouveront de nombreuses informations et des liens utiles sur [cette page web](#).

Les artistes professionnels et les entrepreneurs du secteur culturel trouveront plus d'informations sur [cette page web](#).

Q : Tous les magasins sont à nouveau ouverts ?

R : Oui, mais :

- Vous ne pouvez faire vos courses ou visiter un marché que seul. Sauf si :
 - o vous emmenez vos enfants de moins de 18 ans
 - o vous avez besoin d'aide
- Une visite de magasin ou de marché ne peut pas durer plus de 30 minutes.
- La distance de sécurité de 1,5 mètre doit être respectée.
- Les commerçants doivent mettre du gel hydroalcoolique à disposition des clients. Veuillez l'utiliser.
- Le port du masque buccal est obligatoire pour toute personne âgée de plus de 12 ans dans les magasins, les centres commerciaux et les marchés.
- Il est interdit de vendre de l'alcool pour la consommation à emporter à partir de 20 heures le soir.

Q : Quels commerces restent fermés ?

- Les cafés et les restaurants.
- Les installations intérieures telles que les aires de jeux intérieures, les salles de bowling, les cinémas, les centres de bien-être et les saunas, les bureaux de paris...
- Les installations sportives intérieures, à l'exception des piscines :
 - Les piscines d'Anvers ouvriront à nouveau leurs portes à partir du vendredi 4 décembre, également pour les clubs et les écoles avec des enfants jusqu'à 12 ans compris.
 - Réservez votre place sur zwembaden.antwerpen.be.
- Les établissements culturels (salles de concert et théâtres, centres culturels et de rencontre et cinémas) à l'exception des musées
 - Les musées d'Anvers ouvrent à nouveau leurs portes le samedi 5 décembre.
 - Réservez vos billets sur les [sites des musées \(de la ville\)](#).

Q : Les entreprises peuvent-elles rester ouvertes ?

R : Oui, mais le télétravail est obligatoire dans les domaines qui le permettent. Si cela n'est pas possible, elles doivent se conformer aux autres obligations (masques buccaux, distance de sécurité, ventilation).

Q : Les professions de contact peuvent-elles poursuivre leurs activités ?

R :

- Les professions de contact médicales comme la physiothérapie, les soins infirmiers et les soins à domicile peuvent poursuivre leurs activités.
- Les professions de contact non médicales telles que les coiffeurs, les salons de beauté, les salons de massage et de bien-être doivent suspendre leurs activités.

Q : Les restaurants et les cafés sont-ils ouverts ?

R : Non, les restaurants et les cafés sont fermés. Vous pouvez toujours emporter des plats dans les restaurants jusqu'à 22 heures (avec de l'alcool jusqu'à 20 heures). Les restaurants et les bars des hôtels et des chambres d'hôtes doivent également fermer. Les repas et les boissons doivent être consommés dans votre chambre.

Les dimanches de shopping ont-ils lieu ?

Les dimanches 20 et 27 décembre sont des dimanches de shopping dans le centre-ville ainsi que dans tous les districts. En janvier également, vous pouvez faire du shopping le dimanche dans le centre historique de la ville (dans les districts, uniquement le 10 janvier), ce qui permet de répartir dans le temps et dans l'espace le nombre d'acheteurs.

Q : Puis-je me faire livrer ou emporter des denrées alimentaires ?

R : Oui. Les livraisons à domicile et les plats à emporter sont permises jusqu'à 22 heures (avec de l'alcool jusqu'à 20 heures) et dans le respect des mesures de distanciation sociale. Les files d'attente à l'extérieur doivent être limitées.

Q : Les magasins de nuit peuvent-ils rester ouverts ?

R : Oui, mais ils doivent fermer à 22 heures et ils ne peuvent pas vendre d'alcool à partir de 20 heures le soir. Évitez les longues files d'attente.

Q : Les hôtels et les chambres d'hôte, sont-ils ouverts ?

R : Oui, mais leurs restaurants et bars sont fermés. Les repas et les boissons doivent être consommés dans votre chambre.

Q : Puis-je passer la nuit en camping ?

R : Les campings sont fermés et ne restent ouverts que pour leurs résidents permanents et ceux qui y ont leur seconde résidence.

Sports, loisirs et culture

Q : Je suis un professionnel du secteur culturel et j'ai des questions. À qui puis-je les poser ?

R : Toutes les informations détaillées et les liens utiles pour les artistes et les associations d'Anvers - professionnels ou non - sont disponibles sur le site www.antwerpen.be/cultuursubsidies et sectorgidscultuur.be

Q : Quelles institutions culturelles sont fermées et lesquelles sont ouvertes ?

R :

- Les établissements culturels (salles de concert et théâtres, centres culturels et de rencontre et cinémas) sont fermés, à l'exception des musées
 - Les musées d'Anvers ouvrent à nouveau leurs portes le samedi 5 décembre.
 - Réservez vos billets sur les [sites des musées \(de la ville\)](#).
- Toutes les bibliothèques restent également ouvertes aux visiteurs individuels et aux familles avec enfants. Consultez le site antwerpen.bibliotheek.be/nieuws/welkom-de-bibliotheek pour plus d'informations.

Q : Les bibliothèques sont-elles ouvertes et quelles sont les règles supplémentaires applicables ?

R : Toutes les bibliothèques d'Anvers restent ouvertes. Vous pouvez y emprunter des livres et d'autres matériels. Vous pouvez également réserver un ordinateur et/ou une place pour étudier. Pour que tout se déroule de la manière la plus sûre possible, les règles suivantes sont d'application:

- Venez seul à la bibliothèque. Exception pour les parents ayant des enfants de moins de 12 ans.
- Limitez votre visite à un maximum de 30 minutes.
- La durée du prêt de vos matériels empruntés est prolongée à 6 semaines.
- Le nombre de matériels que vous pouvez emprunter est doublé.
- Si vous souhaitez réserver un ordinateur ou une place pour étudier, vous devez vous enregistrer.
- Présentez-vous à l'avance au bureau ou scannez le code QR qui est affiché dans la bibliothèque. Communiquez votre numéro de carte A.

Pour en savoir plus, consultez le site antwerpen.bibliotheek.be/nieuws/antwerpse-bibliotheeken-blijven-open.

Q : Les archives de la ville (Felixarchief) sont-elles fermées ?

R : Les archives de la ville d'Anvers « FelixArchief », sont ouvertes uniquement sur rendez-vous. Nous mettons tout en œuvre pour garantir une visite sûre. C'est pourquoi nous n'admettons qu'un nombre limité de visiteurs en même temps. Nous vous demandons de réserver votre place à temps via notre site web. Préparez au mieux votre visite en salle de lecture. Toutes les pièces doivent être réservées à l'avance. Vous ne pouvez demander aucune pièce supplémentaire étant dans la salle de lecture. Pour plus d'informations sur la prise d'un rendez-vous, cliquez [ici](#).

Q : Les discothèques, les salles de dance et les boîtes de nuit sont-elles ouvertes ?

R : Non, les discothèques, les salles de danse et les boîtes de nuit restent fermées. Les boumes restent également interdites.

Q : Le ZOO et la ferme pour enfants, sont-ils ouverts ?

R : Non, les zoos sont fermés.

Q: Les compétitions sportives, peuvent-elles avoir lieu ?

R :

- Toutes les compétitions sportives professionnelles en salle et en plein air peuvent avoir lieu, mais sans public, sous réserve de l'approbation du ministre compétent.
- Toutes les compétitions de sport amateur en salle n'ont pas lieu, même pas pour les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans compris.
- Tous les entraînements de sport amateur en salle n'ont pas lieu, à l'exception des enfants jusqu'à l'âge de 12 ans compris, mais :
 - Uniquement dans un contexte organisé et avec un groupe sportif permanent, p. ex., un groupe de stage sportif (les mêmes enfants toute la semaine avec le même moniteur) ou un entraînement de club (les mêmes enfants chaque semaine).
 - Les groupes sportifs ne peuvent pas être mélangés. Seules les séances d'entraînement ou les compétitions au sein de votre propre groupe sportif permanent sont autorisées.
 - Aucun public n'est autorisé pendant les activités sportives.
 - Les vestiaires et les douches restent fermés, sauf dans les piscines.
- Toutes les compétitions et entraînements de sport amateur en plein air n'ont pas lieu, sauf pour les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans compris, mais :
 - Un seul membre de la famille ou un accompagnateur peut être présent lors des compétitions.
 - Les entraînements se déroulent sans public.
 - Les vestiaires, les douches et les cantines sont fermés.

Q : Les stages sportifs peuvent-ils avoir lieu ?

R : Les stages sportifs pour enfants jusqu'à l'âge de 12 ans compris peuvent avoir lieu s'ils sont organisés conformément au protocole de Sport Vlaanderen et après approbation par la ville. Les organisateurs peuvent demander une autorisation en envoyant un courriel à breedtesport@antwerpen.be.

Q : Puis-je utiliser des équipements de fitness et autres équipements sportifs du domaine public ?

R : Oui, si vous :

- gardez une distance d'au moins 1,5 mètre des athlètes qui n'appartiennent pas à votre famille ou à vos contacts proches ;
- pratiquez votre sport à 4 personnes au maximum ;
- vous désinfectez les mains immédiatement avant et après l'exercice.

Q : Les salles de sport de la ville sont-elles ouvertes ?

R : Oui, mais uniquement pour les enfants jusqu'à 12 ans inclus, dans un cadre organisé et avec un groupe sportif permanent tel qu'un stage sportif, un entraînement de club ou un cours d'éducation physique.

Q : Les terrains de sport en plein air, sont-ils ouverts ?

R :

- Oui, aux stages sportifs et aux entraînements ou aux compétitions des clubs sportifs pour les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans inclus et aux sportifs professionnels .
- Sur les terrains en plein air, vous pouvez faire du sport individuellement ou en groupe de 4 personnes maximum (respectez les règles de distanciation et d'hygiène) :
 - Centre sportif Het Rooi à Berchem
 - Piste d'athlétisme au parc Groot Schijn à Deurne
 - Centre sportif De Schinde à Ekeren
 - Piste d'athlétisme du centre sportif De Rode Loop à Merksem

Pour plus d'informations, consultez le site web de Sporting A.

Q : La patinoire de Ruggeveld est-elle ouverte ?

R : Non, la patinoire de Ruggeveld n'ouvrira pas pour le moment.

Q : Les piscines sont-elles ouvertes ?

R : Oui :

- Les piscines rouvriront à partir du 4 décembre, également pour les clubs et les écoles avec des enfants jusqu'à 12 ans compris.
- Les toboggans restent fermés.
- Réservez votre place sur zwembaden.antwerpen.be.

Q : Les aires de jeux sont-elles ouvertes ?

R : Les plaines de jeux extérieures (de petite et de grande taille) sont ouvertes. Attention : elles ne sont accessibles qu'aux enfants jusqu'à 12 ans inclus. Les adultes qui accompagnent les enfants doivent toujours respecter les règles de distanciation sociale. Par ailleurs, il est également demandé de limiter le temps de jeu afin de donner à d'autres

enfants la possibilité de jouer, et de revenir plus tard en cas d'affluence trop importante.

Q : Une association peut-elle obtenir un entretien consultatif ?

R : À partir du 1 octobre, les associations pourront obtenir des entretiens consultatifs aux secrétariats de quartier de Permeke, de Kiel et de Luchtbal. Cela n'est possible que sur rendez-vous :

- Tél. 03 338 39 95 (entre 9h et 16h)
- ou buurtsecretariaat@antwerpen.be

Les autres secrétariats de quartier restent fermés. Pour plus d'informations, cliquez [ici](#).

Q : Les activités de jeunesse sont en code rouge. Qu'est-ce que cela signifie ?

- Les activités destinées aux jeunes âgés de plus de 12 ans ne peuvent plus avoir lieu.
- Les activités pour les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans inclus peuvent avoir lieu, mais :
 - de préférence à l'extérieur ou dans une salle bien ventilée ;
 - de préférence sans contact intense ;
 - sans y passer la nuit.

Éducation, étudiants, garderies et Maisons de l'enfance

Q : Les élèves et les étudiants peuvent-ils encore aller aux cours ?

R :

- Les élèves des écoles primaires et maternelles, le 1^{er} degré de l'enseignement secondaire et l'enseignement artistique à temps partiel (jusqu'à 12 ans inclus), peuvent aller à l'école tous les jours.
- Dans l'enseignement secondaire, une partie des cours est donnée à distance :
 - Les élèves du premier degré de l'enseignement secondaire peuvent aller à l'école à plein temps et peuvent également suivre des cours à distance de façon limitée.
 - Les élèves du 2^e et du 3^e degré de l'enseignement secondaire suivent au moins 50 % de leurs cours à distance.
- Aux élèves de l'enseignement artistique à temps partiel, des directives spécifiques sont d'application :
 - Jusqu'à l'âge de 12 ans, les enfants peuvent suivre des cours en présentiel à plein temps.
 - Dès l'âge de 12 ans, la plupart des cours sont dispensés à distance ; l'enseignement individuel ou l'enseignement en présentiel avec un maximum de 4 élèves par classe est autorisé pour certaines activités. Cela dépend de la taille de la classe et de la matière.
- Les cours de chant ne sont pas possibles sans masque buccal, même pour les élèves de moins de 12 ans.

- Les étudiants de l'enseignement supérieur suivent des cours à distance. Les cours en présentiel sont possibles de façon limitée pour :
 - Les étudiants de première année
 - Les cours pratiques

Les écoles et les établissements d'enseignement informeront leurs étudiants ou élèves de la manière dont elles organisent les cours.

Les examens peuvent avoir lieu conformément aux lignes directrices de juin. Les écoles informent leurs étudiants ou élèves de la façon dont elles organisent les cours et les examens.

Q : Où pouvez-vous étudier pour vos examens ?

- Dans un lieu d'étude calme sur le campus de votre université ou de votre institut supérieur. Demandez à votre université ou établissement d'enseignement supérieur où et quand ceux-ci sont organisés.
- Dans un lieu d'étude qui respecte les mesures de lutte contre le coronavirus à Anvers. Consultez le site www.study360.be pour plus d'informations sur STUDY360.

Q : Les stages peuvent-ils encore avoir lieu ?

R : Oui, conformément aux règles de sécurité des secteurs, et en concertation avec l'établissement qui accueille le stagiaire, l'établissement d'enseignement et l'étudiant.

Q : Les activités scolaires avec 1 ou plusieurs nuitées, peuvent-elles avoir lieu ?

R : Non, toutes les excursions en classe sont annulées, pour le moment jusqu'aux vacances de carnaval, y compris celles de plusieurs jours. L'école de votre enfant vous fournira de plus amples informations à ce sujet.

Q : Quel est l'impact des mesures de lutte contre le coronavirus sur le soutien aux étudiants à Anvers ?

R : Vous trouverez les réponses aux questions fréquemment posées sur le site www.stanstan.be. Pour les questions spécifiques sur le logement, les étudiants peuvent faire appel à [Kotweb pour les étudiants](#). Les propriétaires peuvent obtenir plus d'informations sur [Kotweb pour les propriétaires](#).

Q : Les cours d'éducation des adultes ont-ils toujours lieu ?

R : Oui, mais :

- Dans l'éducation des adultes, un maximum de 25 % est réservé chaque semaine par site éducatif pour les cours physiques (maximum de 10 élèves et 1 professeur par classe).
- Pour les centres d'éducation de base, ce pourcentage est de 50 % au maximum.
- La priorité est donnée aux matières pratiques et aux étudiants pour lesquels l'enseignement en ligne est difficile ou impossible.

Le reste est couvert par l'enseignement à distance. Chaque centre informera ses élèves sur l'organisation des cours.

Q : Mon enfant est malade. Peut-il aller à l'école ou à la garderie ?

A :

- Si votre enfant est malade, il doit rester à la maison et vous devez prévenir l'école ou la garderie. Votre enfant ne peut y retourner qu'après avoir consulté le médecin de famille.
 - Cet aperçu vous permet de voir quand votre enfant n'est plus autorisé à aller à la garderie.
 - Sur le site web de Logo Antwerpen, vous pouvez voir quand votre enfant peut aller à l'école.
- Êtes-vous vous-même malade ? Ne vous approchez pas de l'école ou de la garderie et demandez à un membre de votre famille en bonne santé d'amener ou d'aller chercher votre enfant.

Q : Quand devez-vous porter un masque buccal à l'école ?

R :

- Toute personne âgée de plus de 12 ans doit porter un masque buccal dans les rues autour d'une école ou d'un établissement d'enseignement, même en tant que passant.
- Tous les élèves, étudiants, enseignants et professeurs de l'enseignement secondaire, supérieur et des adultes doivent porter un masque buccal à l'école et pendant les cours.

Q : Les garderies sont-elles ouvertes ?

R : Les garderies sont ouvertes aux enfants de tous les parents. Toutefois, certaines garderies ont été temporairement fermées en raison d'un cas confirmé d'infection ou d'une mise en quarantaine du personnel ou des enfants.

Suivez les instructions affichées dans la garderie pour savoir comment et où déposer votre enfant. Une seule personne ne peut entrer dans la garderie pour déposer ou reprendre votre enfant. Il est préférable que ce soit toujours la même personne qui dépose et reprend votre enfant. Un masque buccal ou une autre couverture de visage est nécessaire. Les frères, les sœurs et les autres membres de la famille doivent attendre à l'extérieur. Gardez une distance physique avec les autres parents et le personnel (distanciation sociale).

Q : Que dois-je faire en revenant de l'étranger ?

- Toute personne revenant d'une zone rouge, y compris les enfants, doit être mise en quarantaine et subir un test de dépistage du coronavirus. Votre enfant ne peut pas aller à la crèche ou à l'école.
- Vous ne devez pas être mis en quarantaine ni subir de tests pour un séjour de moins de deux jours à l'étranger.
- Les enfants de moins de 6 ans ne sont testés que dans des cas exceptionnels. Le médecin de famille vous conseillera à ce sujet.
- Vous revenez d'une zone orange ? Si c'est le cas, la quarantaine et le dépistage ne sont pas obligatoires mais recommandés.
- Les enfants de moins de 3 ans revenant d'une zone orange ne doivent pas être mis en quarantaine et peuvent aller à la crèche ou à l'école.
- Les personnes en quarantaine (comme les adultes revenant d'une zone orange ou rouge) ne sont pas autorisées à amener des enfants à la crèche ou à l'école.

Q : Le dépistage du coronavirus a-t-il lieu à l'école ?

R : Votre enfant a eu un contact à haut risque et doit être testé. Que faire ?

- Si vous avez un code, il faut prendre rendez-vous pour le dépistage le 7e jour après le contact dans un village de dépistage ou un poste de triage. Communiquez le résultat du test à l'école.
- Si l'école organise elle-même le dépistage avec un bus de dépistage mobile, votre enfant peut y être testé. Même en étant en quarantaine, votre enfant peut venir à l'école le jour du test, uniquement dans le cadre du dépistage. L'école vous informera si elle offre cette possibilité.

Votre enfant est testé à l'école et on lui demande de participer à un test salivaire. Qu'est-ce que c'est ?

Dans le cadre d'une recherche menée par UAntwerpen et UZA, les élèves de l'enseignement secondaire sont invités à passer un test salivaire en plus d'un test par écouvillon dans le bus de dépistage. Ce n'est pas obligatoire, mais peut contribuer à la recherche sur le dépistage du coronavirus. Le prélèvement d'un échantillon de salive est moins ennuyeux que celui par écouvillon.

Q : Comment puis-je savoir si ma garderie ou mon école est temporairement fermée ?

R : Les écoles et les garderies qui seront temporairement fermées, en informeront les parents concernés. Les garderies municipales communiqueront via le portail en ligne [Mijn Kinderopvang](#). Les parents peuvent également y consulter les dernières mises à jour.

Q : Mon enfant présente un ou plusieurs symptômes du coronavirus. Puis-je l'emmener à l'école ou à la garderie ?

R : Non. Si votre enfant présente des symptômes de corona (difficulté soudaine à respirer ou toux, fièvre de 38° ou plus, rhume et autres troubles tels que fatigue, mal de gorge, maux de tête ou manque d'appétit), il doit rester à la maison et vous devrez le signaler à l'école ou à la garderie. Cet [aperçu](#) vous permet de voir quand votre enfant n'est plus autorisé à aller à la garderie. Sur le [site web de Logo Antwerpen](#), vous pouvez voir quand votre enfant peut aller à l'école. Votre enfant ne peut retourner à la garderie qu'après avoir consulté le médecin de famille.

Q : Moi ou un autre membre de ma famille sommes (peut-être) infectés par le coronavirus. Mon enfant peut-il aller à l'école ou à la garderie ?

R : Si un cas de coronavirus est confirmé dans votre famille (test positif), tous les membres de la famille doivent rester à la maison pendant 10 jours, y compris les enfants. Prévenez la garderie ou l'école et contactez le médecin de famille. Le médecin de famille ou le médecin du CLB de l'école vous dira le jour où les autres membres de la famille doivent se faire dépister pour le coronavirus et quand votre enfant pourra retourner à l'école ou à la garderie.

Q : Dois-je payer les jours où mon enfant n'est pas emmené à la garderie ?

R : Si vous décidez de garder votre enfant à la maison pendant les mois de novembre et de décembre, vous ne devrez pas payer les jours d'absence. Dans le cas d'un accueil lié au revenu, les parents ne devront pas utiliser de jour de répit s'ils n'amènent pas leur enfant à la garderie aux jours réservés. Toutefois, la garderie peut réduire d'1/12 le nombre total de jours de répit auxquels vous avez droit, pour chaque mois où cette disposition est d'application. Dans le cas d'un accueil à prix fixe, les jours de fermeture prévus, comme la fermeture de Noël, ne font pas partie du régime ci-dessus. Vous devez suivre les accords du contrat d'accueil prévus pour ces jours.

Q : J'ai soudainement besoin d'une garderie pour mon enfant, p. ex. parce que j'ai été convoqué(e) à aller travailler dans le secteur des soins ou un autre secteur essentiel. Mon enfant a entre 0 et 3 ans et n'a jamais fréquenté une garderie auparavant. Qui puis-je contacter ?

R : Le *Contactpunt Kinderopvang* (Point de contact pour la Garde d'enfants) vous aidera à trouver une structure d'accueil pour votre enfant dans un bref délai. Posez votre question par e-mail via contactpuntkinderopvang@antwerpen.be et indiquez un numéro de téléphone afin qu'ils puissent vous joindre facilement.

Q : Puis-je toujours visiter les *Huizen van het Kind* (Maisons de l'enfance) ?

R : Les Maisons de l'Enfance sont joignables par téléphone ou courriel. Si vous souhaitez passer pour aborder une question sur l'éducation des enfants, vous devez prendre rendez-vous à l'avance pour une consultation gratuite. Si vous souhaitez venir jouer avec votre enfant, veuillez prendre rendez-vous à l'avance. Toutes les activités et les discussions de groupe sont annulées.

Consultez également cet aperçu de l'aide sociale disponible.

Q : Les bureaux de consultations de *Kind en Gezin* sont-ils ouverts ?

R : Les bureaux de consultations de *Kind en Gezin* ont repris les vaccinations et les examens. Vous pouvez reporter votre rendez-vous via la ligne de *Kind en Gezin* au 078 150 100, de 8h à 20h.

Consultez également cet aperçu de l'aide sociale disponible.

Événements, marchés et rassemblements religieux

Q : Les événements peuvent-ils être maintenus ?

R : Non, aucun événement ne peut avoir lieu. Seules les compétitions sportives professionnelles peuvent avoir lieu, mais sans public.

Vous pouvez consulter toutes les informations sur le site web du guichet des événements.

Q : Le marché annuel de Noël et les feux d'artifice de fin d'année vont-ils se poursuivre ?

R : L'événement de fin d'année « *Winter in Antwerpen* » se déroulera sous une forme minimale. Le marché de Noël et les feux d'artifice de fin d'année ne peuvent avoir lieu.

Q : Les marchés sont-ils maintenus ?

R : Les marchés hebdomadaires peuvent se poursuivre, mais :

- Allez seul au marché, sauf si :
 - vous emmenez vos enfants de moins de 18 ans
 - vous avez besoin d'aide
- Une visite de marché ne peut pas durer plus de 30 minutes.
- Il est interdit d'y manger ou d'y boire. Les échoppes HoReCa sont donc interdites.
- Respectez une distance de 1,5 mètre.

- Les commerçants, leur personnel et les visiteurs du marché doivent porter un masque buccal.

Les braderies, les marchés annuels, les marchés aux puces et les marchés de Noël ne peuvent pas se tenir.

Un aperçu actualisé de tous les marchés d'Anvers est disponible sur www.antwerpen.be/markten-in-uw-district.

Q : Les fêtes foraines, sont-elles autorisées ?

R : Non, les fêtes foraines ne sont pas permises.

Q : Les rassemblements religieux peuvent-ils avoir lieu ?

R : Oui, mais

- Un maximum de 15 personnes peut être présent.
- Outre ces 15 personnes, les enfants jusqu'à 12 ans et la personne responsable du rassemblement peuvent être présents.
- Gardez une distance de 1,5 mètre et portez un masque buccal.
- Vous ne pouvez pas vous rassembler dans la rue avant ou après le rassemblement.
- Lorsqu'aucun culte n'a lieu, un lieu de culte peut être visité par un groupe de 4 personnes maximum.

Visiter Anvers

Q : Puis-je visiter Anvers en provenance de l'étranger ?

R : Le 15 juin, les frontières ont été réouvertes et Anvers peut à nouveau accueillir des visiteurs en provenance de l'étranger à condition que le conseil aux voyageurs des autorités du pays concerné le permette et que les conditions pour entrer en Belgique soient remplies.

Q : Que puis-je toujours visiter à Anvers ?

R : Vous trouverez des informations concernant votre visite à Anvers sur le site web de [Visit Antwerpen](#).

Q : Puis-je me rendre au guichet pour obtenir des informations touristiques ?

R :

- Le [magasin de la ville sur la "Grote Markt"](#) (Grand-Place) est ouvert.
- Le [Brandstore de la Gare Centrale n'est ouvert que le week-end](#). À partir du 21 décembre, il ouvrira tous les jours.
- Le [centre d'accueil des visiteurs sur la "Grote Markt"](#) (Grand-Place) est ouvert.

Vertaling uit het Nederlands in het Frans van *FAQ stad Antwerpen*

- Si vous avez des questions, appelez le 03 232 01 03 ou envoyez un courriel à info@visitantwerpen.be.

Q : Les navires de croisière sont-ils toujours autorisés à accoster ?

R : Les navires de croisière peuvent accoster et se ravitailler et les passagers peuvent débarquer.

Q : Puis-je encore utiliser les toilettes publiques à Anvers ?

R : Oui. Vous trouverez un aperçu des urinoirs et des toilettes sur le plan de ville numérique. La ville place temporairement des toilettes publiques supplémentaires sur le *Wapper* et Grote Markt 15 (à l'intérieur). Dans les toilettes publiques, il est obligatoire de porter un masque buccal.

Q : Puis-je réserver toujours une visite via www.visitantwerpen.be ?

R : Non, les visites ne peuvent pas avoir lieu.

Administration

Q : Les séances du conseil municipal et d'autres organes administratifs se maintiennent-elles ?

R :

- Les séances du Collège des Bourgmestre et Échevins se déroulent en présentiel ou numériquement.
- Les séances du Conseil et des commissions ont de nouveau lieu de façon numérique. Vous pouvez les suivre en ligne ou en *replay*.
- La plupart des conseils de district se déroulent de nouveau de façon numérique. Vous pouvez les suivre en ligne. Consultez les séances de votre district sur www.antwerpen.be/districten.

Vous ne trouvez pas les réponses à vos questions dans cette FAQ ? Consultez le site web du gouvernement fédéral <https://www.info-coronavirus.be/fr/>.

Vous avez besoin de plus d'informations ?

Si vous avez une question concernant le village de dépistage *TestCovid* ou le coronavirus (par exemple, isolement, quarantaine...), appelez la ligne d'info locale covid-19 : tél. 03 376 95 95 (tous les jours ouvrables de 9 h à 17 h, le week-end de 8 h à 16 h).

Avez-vous besoin d'**informations plus générales** sur les mesures de lutte contre la propagation du coronavirus ? Visitez le site web du gouvernement fédéral : <https://www.info-coronavirus.be/fr/>.

Vous préférez écouter les mesures de lutte contre le coronavirus en Belgique ? Sur www.atlas-antwerpen.be, vous pouvez les écouter dans votre propre langue.

Vertaling uit het Nederlands in het Frans van *FAQ stad Antwerpen*

Vous avez lu les informations ci-dessus sur les mesures qui sont d'application à Anvers mais n'avez pas trouvé de réponse à votre question ? Contactez le **centre de contact de la ville**. Appelez le 03 22 11 333 (tous les jours ouvrables de 9h à 17h), ou envoyez un courriel à info@antwerpen.be.