

## FAQ – coronavirus version du 08/04 (MISE à JOUR 19 - modifications jusqu'au 08/04 – 16h00)

# Le coronavirus : foire aux questions sur les mesures

La ville d'Anvers adopte des mesures 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.

**Toutes ces mesures s'appliquent jusqu'au dimanche 19 avril  
(et seront éventuellement prolongées jusqu'au 3 mai si  
nécessaire).**

**Vous avez besoin d'un médecin généraliste le week-end ?**

Ne vous rendez pas au poste médical de garde, mais appelez la [ligne téléphonique de triage](#).

**Vous souhaitez aider d'autres Anversois en tant que bénévole ?**

Surfez sur [www.antwerpen.be/antwerpenhelpt](http://www.antwerpen.be/antwerpenhelpt) et inscrivez-vous. Vous trouverez également plus d'informations dans le chapitre « Vous voulez aider ou vous avez besoin d'aide (médicale)? »

### Mobilité et déplacements

**Q : Puis-je encore quitter mon domicile ?**

R : Tout le monde est tenu de rester chez soi au maximum et d'éviter tout contact avec des personnes autres que celles de la famille.

**Les exceptions sont :**

- Les déplacements dans le cadre du travail (si le télétravail est impossible) ou des déplacements indispensables (magasins d'alimentation, soins médicaux, garderie, pharmacie, poste, banque, station d'essence, soins en tant qu'aidant proche ou assistance aux personnes vulnérables) sont autorisés ;
- L'exercice d'une activité physique individuelle avec les membres de la famille vivant sous le même toit. Ou avec toujours le même ami, et moyennant le respect d'une distance de 1,5 mètre entre chaque personne (**distanciation sociale**). Une fois terminée l'activité, les citoyens doivent immédiatement rentrer chez eux. Les déplacements en voiture à des fins récréatives ne sont pas autorisés, à l'exception des :
  - familles ayant des enfants de 5 ans ou moins ;
  - personnes à mobilité réduite (y compris les personnes âgées et les femmes enceintes) ;
  - personnes qui accompagnent des personnes en situation de handicap physique ou mental.

Tous les rassemblements sont interdits.

**Q : Puis-je encore visiter les parcs et les cimetières de la ville ?**

R : Oui, vous pouvez toujours les visiter. Il est important de prendre régulièrement de l'air frais. Toutefois, vous devez respecter strictement les conditions mentionnées ci-dessus concernant les déplacements et la distanciation sociale. Gardez donc suffisamment de distance les uns des autres et ne formez pas de groupes.

Pour les parcs :

- les aires de jeux et les établissements horeca sont fermés. Respectez toute clôture autour des aires de jeux et d'autres équipements.
- limitez vos déplacements en termes de distance et ne visitez que les parcs les plus proches de votre quartier.
- afin de respecter pleinement la distanciation sociale, les citoyens sont priés de répartir leurs visites au parc sur la journée et de choisir un moment de tranquillité.

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

R : Oui, ils sont considérés comme des moyens de transport et ne sont donc pas interdits. Toutefois, ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre des déplacements à destination et en provenance du travail ou des déplacements indispensables.

**Q : Le tunnel piétonnier est-il ouvert ?**

R : Oui, le tunnel piétonnier reste ouvert. Le tunnel Kennedy (tunnel pour vélos) reste également ouvert. N'effectuez que les déplacements indispensables et respectez les règles de distance.

**Q : Puis-je toujours utiliser les transports en commun ?**

R : Oui, vous pouvez continuer à utiliser les transports en commun, mais uniquement pour les déplacements indispensables. Essayez de travailler à domicile dans la mesure du possible. Si vous utilisez les transports en commun, vous devez vous tenir à une distance suffisante des autres voyageurs, conformément aux règles de distanciation sociale applicables. 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. À partir du samedi 28 mars, [De Lijn](#) passera à un horaire d'urgence et les trams circuleront moins fréquemment.

**Q : Le ferry navigue-t-il encore 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" a été temporairement supprimé. Plus d'informations sur le [site web](#).

**Q : Le bus aquatique navigue-t-il toujours ?**

R : Le [bus aquatique](#) navigue selon un horaire adapté. Les arrêts Lillo et Liefkenshoek ne sont temporairement pas desservis. Le bus aquatique continue de naviguer uniquement pour les déplacements professionnels. Vous pouvez également prendre le bus aquatique pour vos déplacements essentiels (médecin, pharmacie, banque...). Les touristes et les personnes qui veulent faire une excursion ne sont plus autorisés à embarquer. Pour en savoir plus, consultez le site web du [bus aquatique](#).

**Q : Le stationnement dans la rue est-il toujours contrôlé ?**

R : Le stationnement payant et le stationnement avec disque dans le domaine public ne sont temporairement plus en vigueur. Les comportements de stationnement incorrects, gênants ou antisociaux seront toujours sanctionnés par une amende. La ville a pris cette décision afin de faciliter au maximum les déplacements de

l'ensemble du personnel médical, des autres professionnels d'aide et de soins et des aidants proches.

**Q : La zone à faibles émissions est-elle toujours en vigueur ?**

R : Non, temporairement aucune amende ne sera infligée pour l'entrée dans la zone à faibles émissions avec un véhicule non autorisé lors d'un déplacement essentiel. La ville a pris cette décision parce que l'offre de transports en commun est très limitée et qu'elle veut faciliter au maximum les déplacements de tout le personnel médical, des autres professionnels d'aide et de soins et des aidants proches. Cette disposition s'applique à tous les véhicules non autorisés qui sont entrés dans la zone depuis le 14 mars.

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

R : Non, pour l'instant, vous ne pouvez demander un permis de stationnement pour résidents qu'en ligne, via l' [E-guichet](#).

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

R : Oui, vous pouvez annuler gratuitement votre interdiction de stationnement si les panneaux d'interdiction de stationnement n'ont pas encore été placés. Pour ce faire, veuillez contacter le service de Signalisation routière temporaire via [tijdelijke.verkeerssignalisatie@antwerpen.be](mailto:tijdelijke.verkeerssignalisatie@antwerpen.be) ou au 03 22 11 333.

**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. Pour les membres d'une famille le règlement concernant la distanciation n'est pas d'application, ils peuvent monter dans une seule voiture.

**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. Pour les familles, 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.

**Q : Puis-je me rendre à ma maison de campagne, par exemple dans les Ardennes ou à la côte ?**

R : Non, ce n'est pas autorisé. Ceci dans le cadre de l'application des mesures de distanciation sociale et afin d'éviter la mixité sociale (âge, personnes qui ne se rendent généralement pas très souvent visite) et d'autre part pour éviter que les régions où les structures sanitaires ne suffisent pas pour faire face à l'afflux de personnes venant de l'extérieur ne soient surchargées.

**Q : Puis-je encore déménager ?**

R : Oui. Les déménagements sont autorisés, à condition que les mesures relatives à la distanciation sociale soient respectées. Il est recommandé de reporter les déménagements non-urgents.

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 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/socialecentra](http://www.antwerpen.be/socialecentra).

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

**Q : Je pourrais utiliser l'aide d'un bénévole pour m'approvisionner en nourriture, m'aider à résoudre un problème informatique ou autre, ou simplement pour avoir quelqu'un à qui parler.**

R : La ville regroupe toutes les demandes d'aide. Les habitants peuvent soumettre leurs demandes via un [formulaire en ligne](#) sur [eloket.antwerpen.be](http://eloket.antwerpen.be), un courriel à [antwerpenhelpt@antwerpen.be](mailto:antwerpenhelpt@antwerpen.be) ou par téléphone au 0800 670 10 (de 9h à 17h). Les employés examineront toutes les questions et rechercheront des bénévoles appropriés. Toutes les demandes seront traitées dans la plus stricte confidentialité.

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

**Q : Je veux aider les autres en tant que bénévole.**

R : Pour les habitants qui veulent aider, la ville met à disposition des cartes qu'ils peuvent mettre dans la boîte à lettres de leurs voisins. Ceux qui sont intéressés peuvent les [télécharger](#). Les habitants d'Anvers qui ne veulent pas seulement aider les personnes de leur entourage direct (famille, voisins, amis...) peuvent s'inscrire comme bénévoles sur [www.antwerpen.be/antwerpenhelpt](http://www.antwerpen.be/antwerpenhelpt). Ils y retrouveront toutes les demandes d'aide. Les bénévoles doivent toutefois respecter les règles applicables en matière de distanciation sociale lorsqu'ils aident d'autres citoyens. Gardez une distance de 1,5 mètre à tout moment.

**Q : Les infirmiers à domicile peuvent-ils continuer à travailler ?**

R : Oui, les soins à domicile peuvent être poursuivis.

**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 : En tant que personne privée ou service non médical, puis-je me procurer des masques buccaux par le biais de la ville ?**

R : Non. Le Service public fédéral Santé publique signale sur son site web que le port de masques buccaux dans les lieux publics n'a actuellement aucune valeur ajoutée en tant que protection contre le coronavirus. Cependant, les masques buccaux sont importants pour les hôpitaux, les laboratoires et les prestataires de soins primaires pour le traitement et les soins des personnes infectées par le corona.

Vous voulez quand même un masque buccal ? Alors posez votre question sur [www.antwerpen.be/antwerpenhelpt](http://www.antwerpen.be/antwerpenhelpt) ou lancez un appel parmi la famille et les connaissances qui savent se servir d'une machine à coudre.

**Q : Les magasins de dispositifs médicaux (e. a. les opticiens, les centres d'audition, les bandagistes, les magasins de soins à domicile) peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Oui, mais uniquement pour les cas d'urgence en ne recevant qu'un seul client à la fois et ce, sur rendez-vous. Les soins ou les ventes qui peuvent être postposés doivent l'être. Les mesures oculaires sont fortement déconseillées en raison du risque de contamination via le liquide oculaire.

**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 essaient actuellement de travailler en premier lieu par voie numérique et par téléphone. Demandez de l'aide via ce formulaire d'aide ou par téléphone ou par courriel. Un rendez-vous urgent ne peut être pris qu'après un contact téléphonique et dans les centres sociaux suivants: Deurne Expo, Hoboken et Kiel, De Vondel. Le centre social Plein (pour les personnes ayant un statut de séjour précaire) et le centre social De Wilg (pour les clients qui ont besoin d'un soutien psychologique) restent également ouverts sur rendez-vous.

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**

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 compteur à budget ?**

Vous pouvez la recharger au centre social De Vondel et Deurne Expo, au service de Gestion de Trésorerie (*Kasbeheer*) ou à l'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: Les services d'accueil de jour et les abris de nuit pour les sans-abri prennent différentes mesures dans le cadre de la lutte contre le coronavirus, telles que la mise en place d'un service d'accueil de jour supplémentaire à la Kerkstraat 43, 2060 Anvers. Cette page web donne un aperçu de tous les accueils et abris, de leurs groupes cibles et de leurs services offerts. Le "Stedelijke Dispatching" (service de dispatching de la ville) pour l'accueil des sans-abri est uniquement joignable par téléphone et par e-mail. Tous les abris de nuit restent ouverts à Anvers. L'accueil hivernal sera prolongé jusqu'au 30 avril 2020.

Consultez également cet aperçu de l'aide sociale disponible.

**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 de quartier et la cafétéria sont fermés, mais vous pouvez venir chercher des plats à emporter pendant les heures d'ouverture. "De 7 Schaken" et "Bakboord n'auront plus d'ouvertures en soirée à partir du lundi 23 mars (de 17 à 19 heures). Pour toute question, veuillez appeler le 0497 47 97 72.

Consultez également cet aperçu de l'aide sociale disponible.

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

R : Vous savez probablement déjà que tout un chacun doit garder suffisamment de distance, se laver les mains régulièrement et appeler 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](http://www.vlaanderen.be/hulp-zoeken-bij-psychische-problemen)
- [www.geestelijkgezondvlaanderen.be](http://www.geestelijkgezondvlaanderen.be)

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

- [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)
- [www.awel.be](http://www.awel.be)
- [www.1712.be](http://www.1712.be)
- [www.caw.be](http://www.caw.be)
- [www.jac.be](http://www.jac.be)
- [www.zelfmoord1813.be](http://www.zelfmoord1813.be)
- [www.nupraatikerover.be](http://www.nupraatikerover.be)
- Opvoedingslijn 078/15 00 10

Consultez également cet aperçu de l'aide sociale disponible.

**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](https://www.antwerpen.be) pour connaître tous les points de contact. Vous avez une question d'ordre général ? Envoyez un courriel à [1g1p@antwerpen.be](mailto:1g1p@antwerpen.be).

**Q : Les vétérinaires peuvent-ils poursuivre leurs activités ?**

R : Oui, mais seuls les soins urgents peuvent être dispensés en respectant les règles de la distanciation sociale. Il appartient au vétérinaire de déterminer quels sont les soins urgents/nécessaires.

**Q : Puis-je encore rendre visite aux personnes dans les résidences-services ou les maisons de repos et de soins du « Zorgbedrijf Antwerpen » ?**

R : Non. Vous trouverez des informations détaillées sur la page web de « Zorgbedrijf Antwerpen ».

## Guichets

**Q : Les guichets municipaux ou du service des étrangers, délivrent-ils encore des attestations et des documents ?**

R : Afin de réduire au maximum la propagation du coronavirus, la ville offre uniquement les services les plus essentiels.

Dans la mesure du possible, demandez vos attestations et documents par le biais de l'e-guichet.

Aux guichets physiques, vous ne pouvez prendre rendez-vous que pour les affaires les plus urgentes. Il n'y a plus de libre accès. Reportez votre visite au guichet autant que possible. À l'heure actuelle, on ne sait pas encore quand le fonctionnement normal des guichets pourra reprendre, de sorte qu'il n'est pas possible de prendre des rendez-vous non urgents pour après la crise causée par le coronavirus.

**Vous pensez avoir une question urgente ? Posez-la via [info@antwerpen.be](mailto:info@antwerpen.be).  
Nous évaluerons votre question et fixerons un rendez-vous si nécessaire. Le paiement sur place ne peut être effectué que par carte bancaire ou carte de crédit.**

Les guichets municipaux suivants restent ouverts en semaine. Comme indiqué ci-dessus, vous ne pouvez vous y rendre que sur rendez-vous et pour les services les plus essentiels :

- [guichet municipal d'Anvers](#)
- [guichet municipal de Deurne](#)
- [guichet municipal de Merksem](#)
- [guichet du service des étrangers](#)

Les guichets municipaux suivants resteront ouverts pendant l'ouverture bihebdomadaire du samedi. Comme indiqué ci-dessus, vous ne pouvez vous y rendre que sur rendez-vous et pour les services les plus essentiels :

- [guichet municipal d'Anvers](#)
- [guichet municipal de Deurne](#)
- [guichet du service des étrangers](#)

Les guichets municipaux suivants sont fermés :

- [guichet municipal d'Anvers - Linkeroever](#)
- [guichet municipal de Berchem](#)
- [guichet municipal de Berendrecht - Zandvliet - Lillo](#)
- [guichet municipal de Borgerhout](#)
- [guichet municipal de Ekeren](#)
- [guichet municipal de Hoboken](#)
- [guichet municipal de Wilrijk](#)

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

R : Non, les ordinateurs et les bornes des guichets municipaux sont éteints vu le risque élevé de contamination par les écrans tactiles et les claviers.

**Q : Ma carte d'identité électronique (eID) doit être renouvelée et je ne peux pas prendre rendez-vous. Que dois-je faire ?**

R : Tant que les mesures de lutte contre le coronavirus sont en vigueur, vous ne pouvez pas prendre rendez-vous pour renouveler votre eID. Pour le moment, il n'est pas non plus possible de fixer un rendez-vous pour la période après la crise. Par conséquent, veuillez reporter le renouvellement, même si votre carte arrive à expiration. Vous venez de déménager ? Si c'est le cas, vous ne pourrez pas prendre rendez-vous pour faire modifier la puce de votre eID.

La puce de votre carte reste lisible. Vous pouvez donc continuer à l'utiliser chez le pharmacien ou chez le médecin.

**Q : Ma carte d'identité d'étranger électronique B/C/D/E/E+/F/F+ doit être renouvelée et je ne peux pas prendre rendez-vous. Que dois-je faire ?**

R : Reportez le renouvellement. Si votre carte expire avant le 05/04/2020, contactez-nous via l'e-guichet '[informatievraag loket vreemdelingenzaken](#)' (question informative guichet des étrangers"). Le guichet des étrangers examinera votre dossier et vous contactera.

**Q : J'ai besoin d'une clé numérique pour la prestation de services numériques ou parce que je ne me rappelle plus du code PIN ou PUK de ma carte d'identité électronique (eID) ou de ma carte d'identité d'étranger électronique (eVK).**

R : Les clés numériques peuvent être demandées [ici](#).

**Q : Je viens de communiquer mon changement d'adresse via l'e-guichet ? Dois-je encore me rendre au guichet ?**

R : Les données figurant sur la puce de votre carte d'identité doivent encore être modifiées. Cela peut attendre, vous ne devez pas vous rendre au guichet maintenant. Nous enregistrerons votre nouvelle adresse dans le registre national et vous fournirons une attestation en guise de confirmation. Imprimez-la et conservez-la avec votre carte d'identité.

Tant que les mesures de lutte contre le coronavirus sont en vigueur, vous ne pouvez pas prendre rendez-vous pour renouveler votre eID. Pour le moment, il n'est pas non plus possible de fixer un rendez-vous pour la période après la crise. Par conséquent, veuillez reporter le renouvellement, même si votre carte arrive à expiration. Vous

venez de déménager ? Si c'est le cas, vous ne pourrez pas prendre rendez-vous pour faire modifier la puce de votre eID.

La puce de votre carte reste lisible. Vous pouvez donc continuer à l'utiliser chez le pharmacien ou chez le médecin.

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

R : Non, le guichet municipal des permis d'environnement est fermé depuis le 31 mars 2020. Il n'est pas possible de prendre rendez-vous.

**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](mailto: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 sont suspendues depuis le 27 mars 2020 et seront reprises au plus tôt après le 24 avril. Aucune nouvelle enquête publique ni consultation des dossiers d'urbanisme n'a été lancée depuis le 27 mars. Les délais de décision pour les fixations définitives ont été prolongés de 30 jours. 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 : Depuis le 24 mars 2020, aucune nouvelle enquête publique ne peut être lancée. Les enquêtes publiques qui sont déjà en cours seront suspendues et poursuivies au plus tôt après le 24 avril. Une liste des 70 enquêtes publiques suspendues à Anvers est disponible [ici](#).

**Q : J'ai introduit une demande de permis. Est-elle toujours en cours de traitement ?**

R : Oui, elle est toujours en cours de traitement, mais depuis le 24 mars, les délais ont été prolongés. Le délai de traitement maximal normal pour la procédure simplifiée est de 60 jours. Le délai actuel est de 90 jours. La procédure ordinaire prend normalement 105 jours, maintenant elle prendra 165 jours.

Les délais pour les recours administratifs contre les permis d'environnement ont également été prolongés. Les nouveaux délais s'appliquent à la fois aux recours administratifs et aux recours devant le Conseil pour les litiges relatifs aux permis. Le délai d'introduction d'un recours est prolongé de 30 jours. Le délai imparti à l'organe d'appel pour statuer sur un recours administratif est prolongé de 60 jours.

**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 ? Envoyez un courriel à digitalesleutel@antwerpen.be avec une copie de votre eID/eVK en pièce jointe.

**Q : Le guichet GATE15 pour les étudiants étrangers est-il toujours ouvert ?**

R : Non, le guichet GATE15 est fermé. Tous les étudiants internationaux ayant un rendez-vous à ce guichet ont déjà été contactés par leur établissement d'enseignement. Vous trouverez plus d'informations sur cette page web.

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

R : Le *Woonkantoor* à l'Ecohuis et les succursales du logement auprès des guichets municipaux de Berendrecht, Ekeren, Deurne et Wilrijk sont fermés. Tous les rendez-vous sont annulés. Les employés renforcent leurs services par téléphone ou par courrier électronique (tél. 03 338 60 66, woonkantoor@antwerpen.be).

Consultez également cet aperçu de l'aide sociale disponible.

**Q : Les points web sont-ils ouverts ?**

R : Non et tous les cours ont été supprimés. Toutefois, les clients peuvent toujours obtenir une assistance par téléphone au 03 286 85 85 ou prendre rendez-vous pour une assistance individuelle.

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

**Q : L'entrepôt de mobilier de la ville d'Anvers est-il toujours ouvert ?**

R : Non, l'entrepôt de mobilier est fermé. A partir du lundi 23/3, les citoyens ne peuvent plus s'y rendre pour récupérer leurs effets personnels tant que les mesures de lutte contre le coronavirus sont en vigueur. La période de stockage de six mois qui s'applique à tous les mobiliers sera suspendue : la période de stockage sera prolongée de la durée de la suspension, afin que les citoyens puissent toujours récupérer leurs biens après la période de crise. Si vous souhaitez être personnellement informé de la réouverture de l'entrepôt, veuillez envoyer vos coordonnées par courriel à [inboedels@stad.antwerpen.be](mailto:inboedels@stad.antwerpen.be).

## État civil

**Q : Mon mariage peut-il avoir lieu ?**

R : Les mariages civils peuvent avoir lieu dans un cercle intime (c'est-à-dire uniquement en présence des conjoints, de leurs témoins et de l'officier de l'état civil). Chaque futur couple sera contacté individuellement pour discuter des modalités de la cérémonie de mariage.

Les mariages religieux peuvent avoir lieu dans un cercle intime (c'est-à-dire uniquement en présence des conjoints, de leurs témoins et du ministre du culte). Les noces doivent être reportées en raison du trop grand nombre de personnes.

**Q : Puis-je déclarer une naissance ?**

R : Les déclarations dans les hôpitaux sont temporairement suspendues. La déclaration elle-même peut bien sûr encore être effectuée. Vous pouvez nous fournir les données nécessaires sous forme numérique. Toutes les informations nécessaires se trouvent [ici](#).

**Q : Puis-je déclarer un décès ?**

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

Les cérémonies funéraires peuvent avoir lieu si elles se déroulent dans un cercle intime (max. 15 personnes) et si les règles de distanciation sociale sont respectées.

## Déchets et collecte des ordures

### **Q : La collecte des déchets est-elle maintenue ?**

R : Oui, les déchets seront collectés. A partir du lundi 16/3 déjà 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 prendre rendez-vous via :

- Courriel : [grofvuil.steenpuin@antwerpen.be](mailto:grofvuil.steenpuin@antwerpen.be). Indiquez les données suivantes dans votre courriel :
  - le type de débris encombrants et/ou la quantité de décombres
  - votre numéro de téléphone
  - votre adresse
  - votre numéro de registre national

Un employé vous appellera pour fixer une date. Ce n'est qu'alors que la date est confirmée.

- Le centre de contact de la ville : tél. 03 22 11 333

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 : Non, les parcs de recyclage seront fermés jusqu'à la levée des mesures de lutte contre le coronavirus.

- Vous pouvez prendre rendez-vous pour faire ramasser les déchets et les encombrants combustibles à domicile. À cette fin, envoyez un courriel à [grofvuil.steenpuin@antwerpen.be](mailto:grofvuil.steenpuin@antwerpen.be) ou appelez le centre de contact de la ville au 03 22 11 333.
- Pour la collecte à domicile des gros appareils électriques (défectueux), la ville d'Anvers collabore avec le *Kringwinkel Antwerpen*. Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone au 03 217 25 10 ou par courriel via [info@dekringwinkelantwerpen.be](mailto:info@dekringwinkelantwerpen.be).
- Les déchets d'égavage, compactés et attachés, peuvent être présentés avec les déchets organiques lors de la collecte hebdomadaire des déchets ménagers. Il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous pour les déchets d'égavage.

Vous trouverez plus d'informations sur [cette page](#).

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

R : Rechargez votre carte en ligne sur [sorteerpasopladen.antwerpen.be](http://sorteerpasopladen.antwerpen.be). Si vous n'avez pas d'ordinateur, vous pouvez continuer à déverser les fractions d'ordures ménagères et de PMC sans recharger votre carte. Votre solde passera alors dans le négatif. Une fois les mesures levées, vous pourrez recharger votre carte dans le centre de services et au guichet municipal. Vous devrez ensuite effectuer un versement supplémentaire pour apurer le solde.

**Q : 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](mailto:sorteerstraatjes@antwerpen.be) ou contactez le centre de contact de la ville au 03 22 11 333.

Dans votre courriel, veuillez 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 par la poste.

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 anversoïis sont disponibles sur le site [ondernemeninantwerpen.be/corona](http://ondernemeninantwerpen.be/corona). Ces informations sont également régulièrement mises à jour.

**Q : Quels sont les magasins qui peuvent rester ouverts ?**

R : Seuls les commerces essentiels restent ouverts, en semaine et le week-end : les pharmacies, les supermarchés, les boulangeries, les boucheries, les poissonneries, les épiceries sociales, les magasins d'aliments pour animaux, les marchands de journaux, les stations d'essence et les salons-lavoirs (entre autres). Les chocolatiers, les glaciers, les traiteurs et les commerces de boissons peuvent également rester ouverts, à condition qu'ils ne proposent pas de dégustation sur place.

Les magasins de vêtements, d'électronique, de bricolage, les papeteries, les parfumeries, les droguistes, les magasins de meubles, magasins de jouets, les photographes, les magasins de produits pour bébés, les commerces qui vendent essentiellement des fleurs et des plantes, etc. doivent rester fermés, mais peuvent continuer à exercer leurs activités par téléphone ou en ligne pour autant que la livraison à domicile soit garantie et possible. Il n'est pas permis de venir chercher les produits dans le magasin.

En outre, les directives suivantes s'appliquent aux supermarchés :

- Une seule personne est autorisée par 10 m<sup>2</sup>.
- La visite du magasin peut durer au maximum 30 minutes.
- Dans la mesure du possible, une seule personne par famille fait les courses.

Les magasins ne sont pas autorisés à faire des rabais ou des soldes.

**Quels sont les horaires d'ouverture autorisés pour les magasins qui restent ouverts ?**

Il existe un décret ministériel qui rallonge les heures d'ouverture. Avant la crise du coronavirus, les magasins étaient autorisés à rester ouverts jusqu'à 20 heures maximum (et 21 heures le vendredi soir). Ils peuvent désormais rester ouverts jusqu'à 22 heures s'ils le souhaitent.

**Q : Les banques et les bureaux de poste restent-ils ouverts ?**

Ces services font partie des exceptions qui peuvent rester ouverts pendant leurs heures d'ouverture normales.

**Q : Les restaurants et les cafés peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Non, tous les restaurants et cafés sont fermés. Les restaurants sont autorisés à faire des livraisons et à offrir des plats à emporter entre 7 et 22 heures. Ils ne peuvent pas permettre aux clients de manger sur place. Évitez les longues files d'attente. Respectez toujours une distance de 1,5 mètre. Tous les exploitants d'un établissement horeca doivent rentrer leur mobilier de terrasse. Cela empêchera les gens d'y prendre place et de s'asseoir ensemble en groupe.

**Q : Les sandwicheries peuvent-elles rester ouvertes ?**

R : Les sandwicheries peuvent rester ouvertes pour la collecte et la livraison des sandwiches, mais essayez d'éviter autant que possible les files d'attente. Respectez toujours une distance de 1,5 mètre. Il est interdit de manger sur place.

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

R : Oui. Les livraisons à domicile et les plats à emporter ne sont pas interdits, moyennant le respect des mesures de distanciation sociale. Les files d'attente à l'extérieur doivent être limitées.

**Q : Les restoroutes et les magasins des stations d'essence peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Les restoroutes et les magasins des stations d'essence ne peuvent rester ouverts qu'en tant que magasin, et non pour permettre aux clients de manger sur place. Évitez les longues files d'attente. Respectez toujours une distance de 1,5 mètre.

S'ils ne vendent pas de nourriture, ils ne peuvent pas ouvrir le week-end.

**Q : Les restaurants d'entreprise peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Non, ils doivent être fermés.

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

R : Oui, les magasins de nuit peuvent rester ouverts, mais sont tenus de fermer à 22 heures. Évitez les longues files d'attente.

**Q : Les magasins de télécommunications peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Oui, mais uniquement pour les urgences, en ne recevant qu'un seul client à la fois et ce, sur rendez-vous". Les magasins qui ne vendent que des accessoires, restent fermés.

**Q : Puis-je passer la nuit à l'hôtel ?**

R : Les hôtels sont autorisés à rester ouverts mais SANS ACCÈS au bar, au restaurant (salles communes) et aux zones de loisirs, afin de répondre à la demande d'hébergement pour les voyages essentiels. Toutefois, le service de chambre est autorisé. Le mobilier de terrasse doit être rentré. Les salles de réunion de ces hôtels sont fermées.

**Q : Puis-je passer la nuit dans des bed&breakfasts, des logements AirBnB, en camping ou dans d'autres types d'hébergement ?**

R : Les hébergements récréatifs et touristiques (camping, B&B, AirBnB, ...) doivent être fermés. Les résidents (permanents) de ce type de logement peuvent bien entendu continuer à y vivre. Les déplacements essentiels ne sont autorisés qu'à proximité du domicile.

**Q : Les salons de coiffure et de beauté et les salons de coiffure pour animaux peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Les salons de coiffure et de beauté et les salons de coiffure pour animaux sont fermés.

**Q : Les salons-lavaires peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Vous pouvez toujours aller au salon-lavoir. Veuillez tenir compte des mesures de distanciation sociale applicables.

**Q : Les saunas et les centres de bien-être peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Non. Les saunas et les centres de bien-être sont tenus de fermer leurs portes, même s'ils ont un caractère privé.

**Q : Les centres de fitness peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Les centres de fitness ferment. Ils relèvent des décisions prises par le gouvernement fédéral pour les activités récréatives.

**Q : Les établissements sexuels peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Non. Tous les établissements sexuels doivent fermer les portes vu que le respect de la règle de la distance sociale n'y peut être garanti.

**Q : Les garages, les stations de lavage et les réparateurs de vélos peuvent-ils rester ouverts ?**

R : Les garages et les réparateurs de vélo ne peuvent effectuer que des réparations urgentes, sur rendez-vous et dans le respect des règles de la distanciation sociale. Cela s'applique également aux centres de pneus et de réparation des vitres. Les stations de lavage sont fermées.

## Sports, loisirs et culture

**Q : Quels sites de la ville sont fermés ?**

R :

- toutes les institutions culturelles de la ville (bibliothèques, centres culturels et de rencontre, musées)
- toutes les infrastructures sportives (installations de sport et piscines)

- toutes les infrastructures pour la jeunesse
- les archives de la ville
- l'EcoHuis (Les clients ayant un rendez-vous seront informés que celui-ci sera reporté. Les services numériques sont maintenus).

**Q : Quelles sont les institutions culturelles qui sont fermées ?**

R : Toutes les institutions culturelles sont fermées. Il s'agit plus précisément de toutes les salles d'opéra et de théâtre, les salles de concert, les cinémas et les musées.

**Q : J'ai des billets pour un spectacle/une activité culturelle qui a été annulé(e). Les billets seront-ils remboursés ?**

R : Toutes les activités et spectacles ont en effet été annulés. Tous les organisateurs examinent si ceux-ci peuvent être reprogrammés. Dans ce cas, les billets resteront valables. Les acheteurs de billets individuels seront contactés dès que possible pour les billets d'activités dont la ville est l'organisatrice et qui sont annulées. Différentes options leur seront proposées.

**Q : Les discothèques et les salles de fêtes sont-elles fermées ?**

R : Oui, les discothèques et les salles de fêtes sont fermées.

**Q : Puis-je encore faire du sport ?**

R : Toutes les activités sportives organisées et les activités en groupe sont annulées. Individuellement, les gens peuvent bien sûr continuer à faire du sport en plein air, près de chez eux (sans se déplacer en voiture). Vous pouvez vous faire accompagner par des personnes vivant sous le même toit ou par 1 ami(e). Par conséquent, n'entrez pas dans les zones où vous ne pouvez pas faire des jeux individuels ou pratiquer des sports individuels. Respectez toujours les règles d'hygiène, c'est-à-dire respectez une distance d'au moins 1,5 mètre avec les autres personnes et lavez-vous les mains et désinfectez-les avant et après la pratique de sport. Après de pratiquer votre sport, vous devez immédiatement rentrer chez vous.

**Q : La durée du prêt de la bibliothèque sera-t-elle automatiquement prolongée ?**

R : Tous les lecteurs de la bibliothèque peuvent conserver leurs emprunts plus longtemps sans frais supplémentaires. Pour les emprunts dont la date de retour

tombe dans la période de clôture, votre période de prêt sera automatiquement prolongée.

**Q : J'ai réservé du matériel à la bibliothèque, quand puis-je le récupérer ?**

R : S'il reste du matériel que vous avez réservé à la bibliothèque, vous pouvez le récupérer dès que les bibliothèques peuvent rouvrir, et ce sans frais.

Vous pouvez toujours effectuer de nouvelles réservations en ligne via notre catalogue, mais celles-ci ne seront bien sûr disponibles pour vous qu'après la période de fermeture.

**Q : Quels services numériques des bibliothèques puis-je utiliser ?**

R : Surfez sur [cette page](#) pour savoir quels services numériques de la bibliothèque sont disponibles via votre profil bibliothèque.

**Q : Je dois payer des droits d'emprunt, ce montant restera-t-il le même jusqu'à ce que les bibliothèques soient à nouveau ouvertes et que je puisse venir payer ?**

R : Pour les emprunts pour lesquels les droits ont déjà dû être payés, la facturation supplémentaire des droits sera suspendue temporairement.

**Q : J'ai un bon de ma carte A que je ne pourrai pas utiliser à temps en raison de la fermeture temporaire des centres culturels, des musées, des bibliothèques et des piscines. Qu'en est-il de ce bon ?**

R : La ville examine actuellement comment nous pourrons vous dédommager après les mesures de lutte contre le coronavirus. Vous pouvez vous tenir informé via [www.antwerpen.be/a-kaart](http://www.antwerpen.be/a-kaart).

**Q : Les zoos, les aires de jeux et les fermes pour enfants sont-ils fermés ?**

R : Oui, les zoos, les aires de jeux couvertes, les aires de jeux en plein air et les fermes pour enfants sont fermés. Les parcs sont toujours ouverts.

Écoles, garderies et Maisons de l'enfance

**Q : Quelle est la situation pour les écoles ?**

R : Les cours sont suspendus dans toutes les écoles maternelles, primaires et secondaires, ainsi que les activités extrascolaires. Les cours dans les “Centra voor Volwassenenonderwijs” (centres d'éducation des adultes), les “Centra voor Basiseducatie” (centres d'éducation de base) et les académies d'enseignement artistique à temps partiel sont également suspendus.

Les parents qui travaillent à domicile s'occupent eux-mêmes de leurs enfants, les écoles accueillent en priorité les enfants dont les parents travaillent dans un secteur crucial ou essentiel.

**Q : Qu'en est-il des enregistrements et des inscriptions dans les écoles d'Anvers ?**

R :

Les périodes d'enregistrement pour l'enseignement primaire et secondaire ordinaire sont terminées entre-temps. Le service d'assistance aux enregistrements « Meld Je Aan » enverra par courrier ou par courriel des informations concernant les inscriptions aux enfants auxquels une place a été attribuée suite à leur enregistrement.

Pour l'enseignement primaire spécialisé, par contre, la période d'enregistrement a été modifiée. Suite aux mesures de lutte contre le coronavirus, les écoles ont décidé de prévoir une période d'enregistrement supplémentaire allant du lundi 20 avril 2020 9h30 au vendredi 15 mai 2020 17h. À cette fin, les CLB (Centre d'encadrement des élèves) et les écoles d'enseignement spécialisé assurent une permanence. Vous pouvez téléphoner au CLB qui délivre / a délivré le certificat pour votre enfant ou à une école d'enseignement primaire spécialisé et faire l'enregistrement avec eux. Sur [www.meldjeaan.antwerpen.be](http://www.meldjeaan.antwerpen.be), vous trouverez toutes les informations nécessaires.

Avez-vous des questions concernant votre enregistrement ? Dans ce cas, veuillez contacter le service d'assistance « Meld Je Aan ». Ils sont joignables tous les jours ouvrables entre 9h et 16h au numéro gratuit 0800 62 185 ou via [helpdesk.meldjeaan@antwerpen.be](mailto:helpdesk.meldjeaan@antwerpen.be).

**Q : Les garderies municipales resteront-elles ouvertes ?**

R : La garde d'enfants est l'un des services essentiels. Le service de garde d'enfants de la ville d'Anvers reste ouvert aux enfants de tous les parents qui ont besoin d'une

garde d'enfants pour continuer à travailler. Nous pensons principalement aux parents qui *travaillent* dans les secteurs essentiels (secteurs de la santé et des soins, secteur de la sécurité, secteur alimentaire). Nous lançons un appel à tous les parents qui n'ont pas un besoin urgent d'accueillir leur enfant autant que possible à la maison.

**Q : Comment puis-je savoir si ma garderie est temporairement fermée ?**

R : Nous informerons les parents qui ont un enfant dans une garderie qui sera temporairement fermée via notre portail en ligne « Mijn Kinderopvang ». Ils recevront également un courrier électronique et une notice sera affichée à la porte des garderies fermées. Les parents peuvent toujours trouver les dernières mises à jour sur « Mijn Kinderopvang ».

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

R : Non. Les parents ne sont temporairement pas tenus d'utiliser des jours de répit lorsqu'ils gardent leur enfant à la maison pendant les jours réservés et ne devront pas les payer. Nous tiendrons les parents informés de la durée d'application de cette mesure.

**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](mailto:contactpuntkinderopvang@antwerpen.be) et indiquez un numéro de téléphone afin qu'ils puissent vous joindre facilement.

**Q : Moi ou mon enfant présentons des symptômes de corona. Puis-je emmener mon enfant à la garderie de la ville ou à l'école ?**

R : Non. Si vous ou votre enfant présentez des symptômes de corona, vous devez rester à la maison et le signaler à l'école ou à la garderie.

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

R : Les *Huizen van het Kind* (Maisons de l'Enfance) sont fermées et toutes les activités et les discussions en groupe ont été supprimées. Les « Huizen van het

Kind » et leurs organisations partenaires restent accessibles par téléphone ou par e-mail.

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 » reprennent les vaccinations et les examens prioritaires à partir du mercredi 1 avril. « Kind en Gezin » contactera tous les parents pour leur donner un nouveau rendez-vous. Le bureau de consultations Groenenhoek déménage temporairement à la maison régionale de « Kind en Gezin » à Alfred Oststraat 2, 2140 Borgerhout.

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

Vacances de Pâques : garde d'enfants, écoles et activités organisées

**Q : Je dois travailler pendant les vacances de Pâques. Puis-je faire appel à des structures de garde d'enfants ou aux écoles pour garder mes enfants ?**

R : Pour les parents qui travaillent dans un secteur crucial ou essentiel, un accueil d'urgence est organisé pendant les vacances de Pâques. Les crèches et d'autres structures de garde d'enfants resteront ouvertes à cet effet. Les enfants d'âge scolaire de l'école primaire seront accueillis à l'école où ils sont inscrits. C'est aux parents de contacter l'école afin de discuter des modalités.

Si l'école est fermée ou si les enfants ne peuvent pas être accueillis à l'école pour une raison quelconque, ils se voient attribuer une place dans l'une des initiatives d'accueil extrascolaire (IBO) ou dans une autre structure de la ville. Une solution appropriée sera également proposée pour l'accueil en dehors des heures scolaires normales. Un accueil d'urgence peut être demandé en complétant [ce formulaire](#), en écrivant à [regie.buitenenschoolsekinderopvang.be](mailto:regie.buitenenschoolsekinderopvang.be) ou en appelant au 03 338 33 40 (jours ouvrables, 8h-17h).

L'accueil est organisé dans le respect de toutes les directives en matière de santé, d'hygiène et de sécurité.

**Q : Les stages et les ateliers dans les musées prévus pour les vacances de Pâques, seront-ils maintenus ?**

R : Il a été décidé que, pendant les vacances de Pâques, tous les stages sportifs et culturels de la ville et tous les ateliers organisés dans les musées seront annulés. Les parents des enfants inscrits seront contactés et les frais d'inscription seront remboursés.

**Q : Les activités de la "A-kaart" proposées par les services de la jeunesse des districts vont-elles se poursuivre pendant les vacances de Pâques ?**

R : Non. La gamme complète des activités est supprimée. Les parents qui ont déjà inscrit leur enfant à une activité se verront rembourser leur argent.

Événements, marchés, foires et rassemblements religieux

**Q : Les événements et les foires peuvent-ils être maintenus ?**

R : Non, selon les directives du gouvernement fédéral, pour l'instant aucun événement n'aura lieu. Les foires n'auront pas lieu non plus.

**Q : Les marchés de plein air sont-ils maintenus ?**

R : Non. Les marchés de plein air sont interdits. Les marchés d'antiquités pendant le week-end sont également temporairement supprimés. Les vendeurs du marché peuvent livrer des commandes à domicile, à condition qu'il ne s'agisse pas d'une vente de porte-à-porte et dans le respect des mesures de distanciation sociale.

**Q : Les *foodtrucks* sont-ils autorisés ?**

R : Non, les *foodtrucks* doivent être assimilés à des échoppes d'alimentation que l'on trouve sur les marchés et ne peuvent dès lors pas être ouverts. La livraison à domicile est autorisée, mais uniquement sur commande et dans le respect des mesures de distanciation sociale.

**Q : Des rassemblements religieux peuvent-ils avoir lieu ?**

R : Non, tous les rassemblements religieux sont interdits. Les mariages religieux peuvent avoir lieu dans un cercle intime : uniquement en présence des conjoints, de leurs témoins et du ministre du culte. Les noces doivent être reportées.

Les cérémonies funéraires peuvent avoir lieu à condition qu'elles se déroulent dans un cercle intime (au max. 15 personnes) et dans le respect des règles de la distanciation sociale.

## Visiter Anvers

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

R : Une interdiction d'entrée en Belgique est d'application, vous ne pouvez plus vous rendre à Anvers si vous voulez vous y rendre en provenance de l'étranger.

### **Q : Puis-je toujours visiter Anvers en provenance de l'intérieur de la Belgique ?**

R : Tout le monde est tenu de rester chez soi au maximum. Seuls les déplacements dans le cadre du travail sont autorisés tout comme les déplacements indispensables **à proximité du domicile**, par exemple pour se rendre dans des magasins d'alimentation, des centres de soins médicaux, des pharmacies, la poste ou la banque ou des stations-service.

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

R : Le centre d'accueil des visiteurs et le magasin de la ville sur la "Grote Markt" (Grand-Place) et le magasin "Brandstore" dans la Gare Centrale sont fermés. Si vous avez des questions, vous pouvez nous contacter par téléphone au +32 (0)3 232 01 03 ou par courriel : [info@visitantwerpen.be](mailto:info@visitantwerpen.be).

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

R : Les navires de croisière peuvent accoster et se ravitailler, mais les passagers ne sont pas autorisés à débarquer.

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

R : Oui. Cependant, en raison des nombreuses fermetures de bâtiments de la ville suite aux mesures de lutte contre le coronavirus, la plupart des toilettes publiques ne

sont plus accessibles. Vous trouverez un aperçu des urinoirs et des toilettes qui sont encore disponibles sur le plan de ville numérique.

## Visites guidées et remboursements

### **Q : Ma visite guidée est-elle maintenue ?**

R : Non. Les personnes qui ont réservé seront contactées de manière proactive.

### **Q : J'ai réservé une visite guidée. Sera-t-elle remboursée ?**

R : Oui, tout le monde sera contacté de manière proactive au sujet des remboursements.

### **Q : Puis-je réserver toujours une visite guidée/visite de musée via le site web ?**

R : Non, les réservations en ligne sont temporairement suspendues. Pour plus d'informations, veuillez appeler le +32 33 38 95 30 ou envoyez un courriel à [tickets@visitantwerpen.be](mailto:tickets@visitantwerpen.be).

### **Q : J'ai acheté une "citycard" (carte de ville). Sera-t-elle remboursée ?**

R : Les "citycards" non utilisées seront remboursées. Toutefois, elles restent valables et pourront être utilisées ultérieurement. Si vous souhaitez un remboursement, veuillez envoyer un courriel à [antwerpcitycard@visitantwerpen.be](mailto:antwerpcitycard@visitantwerpen.be).

## Attractions touristiques

### **Q : Quelles attractions touristiques sont fermées?**

R :

- Tous les musées
- Antwerp Symphony Orchestra
- The Chocolate Line
- Chocolate Nation
- Antwerp Bike Tours
- Antwerp by bike
- Cyclant
- Antwerp Diamond Bus
- Voyages en bateau "Jan Plezier"
- Flandria
- Rivertours

- Magasin du musée DIVA
- Cathédrale Notre-Dame
- Brasserie “De Koninck”
- De Ruijter
- Zoo d'Anvers
- Cinémas
- Salles de concert
- Salles d'opéra et de théâtre
- Plaines de jeux (couvertes) et fermes pour enfants

**Q : Quelles attractions touristiques restent ouvertes ?**

R :

- Levanto (vélos pour hôtels et logements)
- Parc Middelheim (seul le parc, les activités du musée sont suspendues et les installations de restauration sont fermées)
- Les centres commerciaux “Stadsfeestzaal” et “Grand Bazar” : seuls les magasins considérés comme essentiels par le gouvernement fédéral sont ouverts : supermarchés, pharmacies, magasins d'alimentation et marchands de journaux. Les autres magasins sont fermés.

**Administration**

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

R : La ville a décidé d'annuler toutes les commissions et tous les conseils du mois de mars, tant au niveau de la ville que des districts. Les séances du Collège des Bourgmestres et Echevins de la ville se dérouleront sous forme numérique.

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 ?**

Avez-vous lu les informations ci-dessus sur les mesures prises à Anvers mais n'avez-vous 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 e-mail à [info@antwerpen.be](mailto:info@antwerpen.be).

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/>.