

FAQ – coronavirus version du 25/05

(MISE à JOUR 49 - modifications jusqu'au 27/05 – 17h00)

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.

Pour mettre fin à la propagation du coronavirus et pour votre protection et celle de votre famille, tout le monde est tenu de suivre les **règles de base** suivantes:

- Restez à la maison, surtout si vous êtes malade (et appelez un médecin dans ce cas). Les déplacements essentiels sont autorisés.
- 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.
- Faites attention aux groupes à risque:
 - les personnes de plus de 65 ans
 - les personnes diabétiques ou souffrant de maladies cardiaques, pulmonaires ou rénales
 - les personnes sensibles aux infections.
- gardez une distance d'au moins 1,5 mètre

Les mesures énumérées ci-dessous sont applicables jusqu'au 7 juin compris.

Une nouvelle phase de la suppression progressive de ces mesures de confinement strictes a débuté en Belgique le 18 mai. Le déconfinement se déroule en plusieurs étapes, sous réserve, bien entendu, d'une réduction réussie de la propagation du virus. De nouveaux assouplissements seront éventuellement d'application à partir du 8 juin.

Les informations concernant cette (ces) étape(s) de déconfinement sont déjà données sous les thèmes concernés.

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 ;
- La pratique d'une activité physique (n'impliquant pas de contact physique avec les autres)
 - o seul ;
 - o avec les membres de la famille vivant sous le même toit
 - o ou avec un maximum de deux ami.e.s qui doivent toujours être les mêmes, et moyennant le respect d'une distance de 1,5 mètre entre chaque personne (**distanciation sociale**)
 - o une fois terminée l'activité, les citoyens doivent immédiatement rentrer chez eux.
- Les déplacements limités en voiture pour les loisirs ou le *shopping* sont autorisés (voir plus loin sous "*shopping*" pour plus de détails), en particulier pour les familles ayant des enfants de 5 ans ou moins, les personnes à mobilité réduite (y compris les personnes âgées et les femmes enceintes), les personnes qui accompagnent des personnes en situation de handicap physique ou mental.
- Les déplacements vers la résidence secondaire (voir ci-dessous).
- Chaque foyer peut accueillir quatre personnes, (toujours les mêmes) sous respect des conditions suivantes :
 - . Ce seront toujours les mêmes quatre personnes et elles peuvent ou non faire partie d'un même foyer. Ces personnes constituent une **bulle sociale**.
 - . Au sein d'un ménage, le choix est collectif. Donc, par exemple : si le ménage choisit collectivement les quatre grands-parents, il n'est alors plus possible d'inviter des amis.
 - . Lorsqu'une personne d'un foyer est invitée dans un autre foyer, l'ensemble de son foyer est engagé par ce choix, même si seule

cette personne effectue la visite. Par conséquent, il n'est plus possible, par exemple, de recevoir ou un jour les parents et le lendemain quatre autres personnes.

- La distance physique nécessaire (1,5 mètre) doit toujours être respectée. Il est préférable de se rencontrer à l'extérieur (p. ex. sur une terrasse ou dans le jardin).
- Il n'est pas possible de rendre visite aux personnes de votre bulle si l'une d'entre elles est malade.
- Dans le cadre de contacts sociaux limités, il est permis d'effectuer un déplacement en Belgique. L'intention n'est pas d'en faire une excursion (touristique) d'une journée.
- **Nous comptons sur la responsabilité de chacun pour appliquer correctement ces contacts sociaux limités.**

Tous les rassemblements de plus de 2 personnes sont interdits, sauf mention contraire.

À PARTIR DU 8 JUIN, les excursions à l'intérieur du pays pourraient être autorisées.

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 :

- - 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 trottinettes 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.

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 de plus de 12 ans. Vous trouverez de plus amples informations dans la section consacrée aux masques buccaux sur cette page.

Le déconfinement entraînera aussi inévitablement une augmentation de l'utilisation des transports publics. Afin d'éviter les effets de foule l'on préconise de:

- si possible, 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 : 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" circule à nouveau. Vous trouverez de plus amples informations concernant les mesures de sécurité sur son [site web](#).

Le port d'un masque buccal ou d'un moyen de protection alternatif 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 arrêt pour les voyageurs de plus de 12 ans. Vous trouverez de plus amples informations dans la section consacrée aux masques buccaux sur cette page.

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

R : Le bus aquatique (DeWaterbus) 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.

Le port d'un masque buccal ou d'un moyen de protection alternatif tel qu'un foulard ou un bandana, qui couvre la bouche et le nez, est *obligatoire* dans tous les transports publics dont le bus aquatique pour les usagers âgés de 12 ans et plus. L'obligation vaut dès que vous accédez au ponton. Vous trouverez de plus amples informations dans la section consacrée aux masques buccaux sur cette page.

Le déconfinement entraînera aussi inévitablement une augmentation de l'utilisation des transports publics. Afin d'éviter les effets de foule l'on préconise de :

- vous déplacer par vos propres moyens si possible (à pied, à trottinette, 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 : Le stationnement dans la rue est-il toujours contrôlé ?

R : Depuis le lundi 11 mai, le stationnement payant et le stationnement avec disque dans le domaine public sont à nouveau contrôlés. La ville a pris cette décision en raison de la réouverture des magasins. De ce fait, un plus grand nombre de visiteurs viendront en ville et se gareront dans la rue.

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

R : Depuis le lundi 11 mai, la zone à faibles émissions est de nouveau en vigueur. Les conducteurs entrant dans la zone à faibles émissions avec un véhicule non autorisé seront sanctionnés par une amende. La ville a décidé de faire coïncider la réintroduction de la zone à faibles émissions avec la réouverture des magasins. De ce fait, un plus grand nombre de visiteurs viendront en ville et entreront donc dans la zone à faibles émissions.

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 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. Le port d'un masque est recommandé. Pour les membres d'un ménage, 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.

Q : Puis-je me rendre à ma résidence secondaire, par exemple dans les Ardennes ou à la côte ?

R : Oui, cela est autorisé pour les propriétaires et les locataires qui ont un contrat de bail d'une durée minimale d'un an. Cependant, vous devez toujours respecter votre bulle sociale.

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.

Masques buccaux

Q : Dois-je porter un masque buccal lorsque je quitte mon domicile ?

R : Vous pouvez vous couvrir la bouche et le nez avec un masque ou un moyen de protection alternatif tel qu'une écharpe ou un bandana. Le port du masque est recommandé dans les lieux publics et les magasins, surtout lorsque vous ne pouvez pas garder une distance suffisante avec les autres. Il est obligatoire dans les transports publics (train, tram, bus et bus aquatique) pour toutes les personnes ayant plus de 12 ans. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la section mobilité et déplacements.

Un masque buccal est un bon complément aux mesures existantes (mais ne les remplace pas) :

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 puis-je me procurer des masques buccaux ?

R : Le gouvernement fédéral a décidé que des masques buccaux seront fournis. On analyse actuellement la meilleure façon d'organiser cette distribution. Vous n'avez pas vos propres masques ou vous n'arrivez pas à vous en procurer un ? Lancez un appel parmi votre famille et vos connaissances qui savent se servir d'une machine à coudre (un modèle approuvé peut être téléchargé sur <https://faitesvotremasquebuccal.be>). Si vous voulez en acheter un en ligne, méfiez-vous des fausses boutiques en ligne et des courriels ou SMS de phishing qui vous y redirigent. Pour plus d'informations, consultez le site www.safeonweb.be.

R : La ville d'Anvers achètera également un masque buccal en tissu réutilisable pour tous ses habitants à partir de l'âge de 12 ans. Pour la distribution, elle travaillera en collaboration avec toutes les pharmacies d'Anvers. Chaque ménage recevra une invitation à aller chercher les masques buccaux dans une pharmacie. Les premiers masques buccaux seront probablement livrés dès le début du mois de juin. Vous pouvez lire plus d'informations sur www.antwerpen.be.

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

R : Le port d'un masque en tissu contribue à freiner la propagation du Covid-19, mais uniquement s'il est utilisé correctement. Mettre, enlever, porter, laver et conserver votre masque en tissu sont donc des gestes à effectuer avec soin. Sur [cette page](#), vous trouverez toutes les informations sur le port, le lavage et la conservation corrects d'un masque buccal.

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.

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 : 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, un courriel à 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. Ils y retrouveront toutes les demandes d'aide. Le site web et les postes vacants sur www.antwerpenhelpt.be sont disponibles en néerlandais, français, anglais, espagnol, polonais, roumain et arabe. Vous pouvez sélectionner une langue en cliquant en haut à droite de l'écran.

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 : 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

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 compteur à budget ?

R : 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.

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 envoyées 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 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'ont plus d'ouvertures en soirée (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 : 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
- www.caw.be
- www.jac.be
- www.zelfmoord1813.be
- 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.

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 ?

R : Les visites dans les **résidences-services** et les **logements à assistance** gérés par *Zorgbedrijf* sont permises de façon limitée et sous le respect de certaines conditions. Cliquez [ici](#) pour plus d'informations

Les résidents des **centres de soins résidentiels** gérés par *Zorgbedrijf Antwerpen* pourront recevoir la visite d'une seule personne par semaine, si possible toujours la même, et ce sous le respect des conditions. Cliquez [ici](#) pour plus d'informations.

Guichets

Les prises de rendez-vous pour une visite au guichet municipal sont à nouveau possibles, mais pas encore pour tous les services.

Afin de prévenir autant que possible la propagation du coronavirus, la ville s'est concentrée ces dernières semaines sur les procédures les plus urgentes. Entretemps, les visites au guichet municipal peuvent se dérouler dans des conditions sûres pour les clients et les fonctionnaires et vous pouvez à nouveau prendre rendez-vous. Afin de maintenir une distance de sécurité au guichet municipal et compte tenu du mouvement de rattrapage nécessaire, les guichets n'offrent pas encore tous les services.

Q: Pour quels services pouvez-vous à nouveau prendre rendez-vous ?

R:

- carte d'identité pour citoyen belge - demande et retrait

- carte d'identité d'étranger (B, C, D, E, E+, F, F+) - demande et retrait
- Code PIN et PUK - retrait
- kids-ID - demande et retrait
- passeport - demande
- autorisation pour le voyage de mineurs
- permis de conduire (provisoire) - demande
- changement d'adresse sur la puce de la carte d'identité après un déménagement. Attention : vous pouvez soumettre la déclaration de déménagement comme auparavant via une demande numérique ou par téléphone.
- légalisation de signatures
- reconnaissance d'un enfant
- déclaration de mariage

Les guichets municipaux ne sont ouverts aux visiteurs que sur rendez-vous. Sans rendez-vous, vous ne serez pas reçu.

S'il ne vous est pas possible de prendre rendez-vous dans les délais souhaités au guichet municipal, lisez les informations ci-dessous. Vous remarquerez que vous avez encore du temps pour de nombreux services, même si c'est urgent.

Q : Quelles consignes faut-il garder à l'esprit lorsque vous venez à votre rendez-vous au guichet municipal ?

Afin de garantir la sécurité de tous au guichet de la ville, nous vous demandons de garder une distance de 1,5 mètre. Des écrans en plexiglas ont été installés et des gels hydroalcooliques sont à disposition. Vous devez vous rendre seul au guichet municipal, sauf si vous avez un rendez-vous pour plusieurs personnes. Les enfants ou les personnes à mobilité réduite sont autorisés à amener 1 accompagnateur. Le paiement sur place ne peut être effectué que par carte bancaire ou carte de crédit. Le port d'un masque buccal n'est pas obligatoire, mais recommandé.

Q : Avez-vous une autre question urgente à poser au guichet municipal ?

R : Si c'est le cas, veuillez vérifier d'abord si vous pouvez faire une demande numérique via le guichet électronique. Dans la plupart des cas, vous y trouverez ce

que vous cherchez, surtout lorsqu'il s'agit d'une demande de certificats et de documents.

Vous avez une autre question urgente ? Envoyez-la par courriel à info@antwerpen.be et indiquez la raison de l'urgence. Nos fonctionnaires analyseront votre demande et vous fixeront un rendez-vous si nécessaire. Seuls ceux qui ne peuvent pas envoyer de courrier électronique peuvent également appeler le centre de contact municipal.

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

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

Q : Ma carte d'identité électronique (eID) doit être renouvelée. Que dois-je faire ?

R : Votre eID est-elle (bientôt) périmée ? Ce n'est pas grave. La puce reste lisible et vous pouvez toujours utiliser votre eID chez le médecin ou le pharmacien. En raison des mesures de lutte contre le coronavirus, vous recevrez votre convocation plus tard que d'habitude. Dès que vous recevez la convocation, vous pouvez demander votre nouvelle eID en utilisant le formulaire qui accompagne la lettre. Vous ne pouvez prendre rendez-vous au guichet municipal que quelques semaines plus tard, après avoir reçu vos codes PIN et PUK dans votre boîte aux lettres.

Vous avez besoin d'urgence d'une nouvelle carte d'identité parce que votre carte est perdue, volée ou endommagée, parce que vous avez besoin de votre carte pour des raisons professionnelles ou pour remplir votre déclaration d'impôts en ligne ? Dans ces cas, prenez rendez-vous pour demander une nouvelle carte d'identité dans les plus brefs délais via afspraken.antwerpen.be.

Avez-vous demandé votre eID avant la crise du coronavirus ? Dans ce cas-ci, notre fonctionnaire vous appellera (bientôt).

Q : Ma carte d'identité d'étranger électronique B/C/D/E/E+/F/F+ doit être renouvelée. Que dois-je faire ?

R : Vous pouvez prendre à nouveau rendez-vous pour demander et retirer votre carte d'identité d'étranger. Si cela n'est pas possible dans les délais souhaités et si votre carte expire, contactez-nous via www.antwerpen.be/eloket et complétez le formulaire 'informatievraag voor vreemdelingenzaken' (question informative guichet des étrangers"). Notre fonctionnaire 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. Pour le retrait d'un nouveau code PIN et PUK, vous pouvez à nouveau prendre rendez-vous via afspraken.antwerpen.be.

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

R : Nous démarrons votre dossier de déménagement. Vous devrez d'abord attendre le contrôle de résidence par l'agent de quartier. Cela peut prendre plusieurs semaines. Après le contrôle de résidence, vous pourrez prendre rendez-vous (afspraken.antwerpen.be) au guichet municipal pour faire modifier votre adresse sur la puce de votre carte d'identité.

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 entre le 15 mars et le 29 septembre 2020 restent valables jusqu'au 30 septembre 2020. Vous n'avez pas besoin de demander une attestation ou un nouveau permis de conduire. La prolongation se fera automatiquement tant pour les permis de conduire provisoires que pour le code 95 (compétence professionnelle) et les certificats médicaux.

Les délais pour passer les tests de conduite ont également été prolongés :

- Pour l'examen de conduite, le délai a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2020.
- Pour la formation professionnelle continue, le délai a été prolongé jusqu'au 30 septembre 2020.

Vous trouverez plus d'informations sur www.vlaanderen.be, cliquez ici pour le lien direct.

Vous souhaitez demander un permis de conduire (provisoire) ? Vous pouvez introduire votre demande de façon numérique. Cela vous évitera de vous rendre au guichet. Si cela n'est pas possible, vous pouvez également prendre rendez-vous au guichet municipal pour introduire la demande.

Q : J'ai reçu une lettre de rappel concernant la remise d'un certificat de vaccination antipoliomyélitique au guichet municipal. Dois-je le remettre maintenant ou cela peut-il attendre ?

R : Cela peut attendre. Vous n'avez pas à vous soucier des amendes. Vous pouvez régler cela plus tard et l'enregistrement sera régularisé à ce moment-là. Sur le [site web de Kind en Gezin](#), vous trouverez toutes les informations nécessaires sur les vaccinations dans le contexte actuel de la crise du coronavirus.

Q : En raison des mesures de lutte contre le coronavirus, j'ai droit à une annulation de ma facture et/ou à une réduction de ma taxe et/ou à un remboursement de mon achat (p. ex., autocollants pour les déchets, location de salle, panneaux de stationnement, ...). Dans quel délai fera-t-on le remboursement ?

R : Nos fonctionnaires reçoivent beaucoup de demandes de remboursement. Par conséquent, les réponses et les remboursements prennent plus de temps que d'habitude. Nous nous en excusons. Avez-vous une question sur un remboursement ? Posez-la-nous via FI_terugbetalingen@antwerpen.be. Merci de votre compréhension.

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

R Le guichet des permis d'environnement (den Bell, Francis Wellesplein 1, 2018 Anvers) est à nouveau ouvert pendant les horaires initiaux. C'est-à-dire tous les mardis, jeudis et vendredis de 9 heures à midi. Pour l'instant, seuls les rendez-vous nécessaires auront à nouveau lieu dans le cadre d'enquêtes publiques, par exemple pour consulter des documents qui ne peuvent être mis à disposition sous forme numérique. Vous pouvez à nouveau prendre rendez-vous. 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 ? 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 : Les succursales du Bureau du logement auprès des guichets municipaux de Berendrecht, Ekeren, Deurne et Wilrijk restent fermées. Tous les rendez-vous y sont annulés. Les employés continuent à maximiser leurs services par téléphone ou par courrier électronique (tél. 03 338 60 66, woonkantoor@antwerpen.be).

Vous pouvez à nouveau prendre rendez-vous au Bureau du logement de *l'Ecohuis* en appelant le numéro 03 338 60 66. Les clients qui ont dû annuler leur rendez-vous en raison du coronavirus auront la priorité. Seuls les rendez-vous strictement nécessaires pourront avoir lieu.

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

A partir du mardi 19 mai, vous pourrez à nouveau 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 : 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. 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.

État civil

Q : Mon mariage peut-il avoir lieu ?

R : Les mariages civils et religieux peuvent avoir lieu. Un maximum de 30 personnes peut assister à une cérémonie de mariage à condition que les règles de distanciation sociale puissent être respectées. Chaque futur couple sera contacté individuellement pour discuter des modalités de la cérémonie de mariage. Il est interdit d'organiser une réception ou une fête après la cérémonie.

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.

Un maximum de 30 personnes peut assister à une cérémonie funéraire, à condition que les règles de distanciation sociale soient respectées. Il est interdit d'organiser une collation après la cérémonie.

Q : Puis-je faire enregistrer ma cohabitation légale ?

R : Cela est possible sans problème. Vous n'avez pas besoin de vous rendre au guichet municipal. Vous pouvez le faire en ligne. Vous trouverez toutes les informations sur la fiche d'information sur la cohabitation légale. Vous ne devez donc pas reporter votre demande.

Q : Puis-je introduire une demande de nationalité ?

R : La première partie de cette procédure est entièrement numérique. Complétez le formulaire de demande de nationalité via www.antwerpen.be/eloket. Nous vous fournirons ensuite toutes les informations sur les conditions que vous devez remplir. Nous vous expliquerons également quelles sont les pièces justificatives que vous devez rassembler. Vous ne devez donc pas reporter votre demande jusqu'après la crise du coronavirus.

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 : Les parcs de recyclage de Berchem, Deurne, Luchtbal, Wilrijk, Zandvliet, Linkeroever et Hoboken ont à nouveau ouvert leurs portes. Attention, 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 en ligne sur 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 : 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.

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 anversoïses sont disponibles sur le site ondernemeninantwerpen.be/corona. Ces informations sont également régulièrement mises à jour.

Q : Quels sont les magasins qui peuvent rester ouverts ?

R :

R : Depuis le 11 mai, **tous** les magasins peuvent à nouveau ouvrir leurs portes sous strictes conditions:

- Un seul client par 10m² est autorisé dans le magasin pour une durée maximale de 30 minutes.
- La distance de sécurité de 1,5 mètre doit être respectée.
- Vous devez faire vos courses seul. Les exceptions sont les mineurs (qui doivent être accompagnés d'un parent) et les personnes ayant besoin d'aide.
- Il est recommandé de faire les courses dans une ville/district/commune proche de votre domicile ou de votre lieu de travail.
- Pour faire les courses, la priorité sera donnée aux personnes âgées de plus de 65 ans, aux personnes à mobilité réduite et au personnel soignant.

Les instituts de beauté, les instituts de pédicure non médicale, les salons de manucure, les salons de massage, les salons de coiffure, les barbiers et les studios de tatouage et de piercing peuvent à nouveau ouvrir leurs portes. Ils peuvent reprendre leurs activités sur rendez-vous. Les clients et le personnel doivent porter un masque buccal et respecter les distances.

Les centres de bien-être (en ce compris les saunas), les centres de fitness, les casinos, les salles de jeux automatiques, les bureaux de paris, les salons de massage et les établissements sexuels NE PEUVENT PAS ENCORE RÉOUVRIR.

Q : Quels sont les horaires d'ouverture autorisés pour les magasins ?

R : Tous les magasins peuvent rester ouverts pendant leurs heures et jours d'ouverture habituels. Les magasins de nuit peuvent rester ouverts jusqu'à 22 heures.

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

R : Ces services 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. 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.

A partir du 8 juin, la réouverture progressive des restaurants pourrait être envisagée, dans des conditions strictes. Et, dans une phase ultérieure, les cafés, les bars et autres.

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 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 casinos, les salles de jeux automatiques et les bureaux de paris peuvent-ils rester ouverts ?

R : Non, ils doivent fermer leurs portes.

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. 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 les instituts de beauté peuvent-ils rester ouverts ?

R : Les salons de coiffure et les instituts de beauté, les instituts de pédicure non médicale, les salons de manucure, les barbiers et les studios de tatouage et de piercing peuvent à nouveau reprendre leurs activités sous le respect de certaines conditions. Ils ne peuvent travailler que sur rendez-vous. Les clients (de plus de 12 ans) et le personnel doivent porter un masque buccal et respecter les distances.

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

R : Non. Les saunas et les centres de bien-être restent fermés, même s'ils ont un caractère privé.

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

R : Les centres de fitness restent fermés. 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 rester fermés vu que le respect de la règle de la distance sociale n'y peut être garanti.

Sports, loisirs et culture

Q : Quels sites de la ville sont fermés ?

R :

- Tous les centres de culture et de rencontre de la ville sont fermés. Les bibliothèques seront à nouveau accessibles librement à partir du mardi 2 juin, sous le respect de conditions strictes afin de lutter contre la propagation du coronavirus. D'ici là, dans chaque district, une bibliothèque offre un « service à emporter » sur rendez-vous. Vous pouvez prendre rendez-vous sur antwerpen.bibliotheek.be. Les musées de la ville sont à nouveau ouverts. Toutefois, vous devrez acheter un billet en ligne à l'avance. Consultez le site web des musées respectifs pour plus d'informations.
- Toutes les salles de sport et les piscines sont fermées. La plupart des infrastructures sportives en plein air sont désormais à nouveau ouvertes dans des conditions strictes. Consultez le site web de [Sporting A](#) pour connaître les heures d'ouverture et obtenir plus d'informations
- toutes les infrastructures pour la jeunesse
- les archives de la ville

Depuis le 4 mai, vous pouvez à nouveau utiliser certaines pistes d'athlétisme en plein air en tenant compte des conditions. Il s'agit des pistes d'athlétisme du parc Groot Schijn à Deurne, du centre sportif De Rode Loop à Merksem et du parc sportif De Schinde à Ekeren. Consultez le site web de Sporting A pour connaître les heures d'ouverture et obtenir plus d'informations.

Q : Quelles sont les institutions culturelles qui sont fermées ?

R : Un nombre d'institutions culturelles est encore fermé. Il s'agit plus précisément de toutes les salles d'opéra et de théâtre, les salles de concert et les cinémas.

Les musées de la ville sont à nouveau ouverts. Toutefois, vous devrez acheter un billet en ligne à l'avance. Consultez le site web des musées respectifs pour plus d'informations.

Les bibliothèques seront à nouveau accessibles librement à partir du mardi 2 juin, sous le respect de conditions strictes afin de lutter contre la propagation du coronavirus. D'ici là, dans chaque district, une bibliothèque offre un « service à emporter » sur rendez-vous. Vous pouvez prendre rendez-vous sur antwerpen.bibliotheek.be.

Q : Quelles mesures les musées de la ville prennent-ils pour garantir une visite en toute sécurité ?

Afin de ralentir la propagation du coronavirus, l'accès gratuit au musée n'est pas possible. Le musée admet un nombre maximum de visiteurs pendant des créneaux horaires déterminés. Les billets doivent être achetés en ligne à l'avance.

Seuls les visiteurs munis d'un billet électronique valide et d'une preuve d'identité seront admis au musée. Les visiteurs qui ont droit à une entrée gratuite doivent également réserver un billet électronique au préalable. La vente de billets à la réception n'est actuellement pas possible.

Consultez le site web du musée pour plus d'informations :

- Divaantwerp.be
- Fomu.be
- Letterenhuis.be/coronavirus
- Maagdenhuis.be/coronavirus
- Mas.be/coronavirus
- Middelheimmuseum.be/coronavirus
- Museummayervandenbergh.be/coronavirus
- Museumplantinmoretus.be/coronavirus
- Redstarline.be/coronavirus

- [Rubenshuis.be/coronavirus](https://rubenshuis.be/coronavirus)
- [Museumvleeshuis.be/coronavirus](https://museumvleeshuis.be/coronavirus)

Sur leurs sites web, vous pouvez également découvrir les collections et les expositions à visiter et consulter leurs mesures de sécurité.

Les installations sanitaires des musées sont ouvertes aux visiteurs (payants). Les mesures d'hygiène nécessaires seront prises. Les toilettes et les urinoirs publics accessibles sont consultables sur la [carte de la ville d'Anvers](#).

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 : Individuellement, les gens peuvent faire du sport en plein air, près de chez eux. Depuis le 4 mai, vous pouvez également utiliser certaines pistes d'athlétisme en plein air, sous le respect des conditions. Il s'agit de la piste d'athlétisme du parc Groot Schijn à Deurne, du centre sportif De Rode Loop à Merksem, du parc sportif De Schinde à Ekeren et de Het Rooi à Berchem. Vous pouvez vous faire accompagner par vos membres de famille vivant sous le même toit ou par au maximum 2 ami.e.s, qui doivent toujours être les mêmes. N'accédez pas aux zones où vous ne pouvez pas faire des jeux individuels ou pratiquer des sports individuels. L'accès aux vestiaires, aux douches communes et aux cafétérias est toujours interdit. Les sports impliquant des contacts physiques sont interdits. 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. Pour la pratique d'un sport, des déplacements limités en voiture sont autorisés.

Les appareils de fitness individuels et autres équipements sportifs du domaine public peuvent être à nouveau utilisés, à condition que toutes les directives concernant la distanciation sociale soient respectées.

Depuis le 18 mai, les sports organisés en plein air en groupes de 20 personnes maximum avec un entraîneur sont à nouveau autorisés. Toutes les règles de distanciation et d'hygiène doivent être respectées pendant les entraînements. Pour cette raison, les infrastructures de plein air suivantes (pistes d'athlétisme et terrains en gazon artificiel) seront réouvertes aux clubs.

- Centre sportif Wilrijkse Plein
- Centre sportif Het Rooi à Berchem (également ouvert aux joggeurs individuels)
- Piste d'athlétisme du parc Groot Schijn à Deurne (également ouverte aux joggeurs individuels)
- Parc sportif Willem Eekeleers à Anvers
- Centre sportif De Schinde à Ekeren (également ouvert aux joggeurs individuels)
- Piste d'athlétisme du centre sportif De Rode Loop à Merksem (également ouverte aux joggeurs individuels)

Bon à savoir ! Les terrains en gazon naturel sont actuellement en cours de régénération. Cela signifie que nous donnons à la pelouse l'occasion de se rétablir d'ici la nouvelle saison sportive. Seuls les terrains en gazon synthétique peuvent être utilisés pour le moment.

Q : Quand les bibliothèques réouvriront-elles ?

R : Les bibliothèques seront à nouveau accessibles librement à partir du mardi 2 juin, sous le respect de conditions strictes, mais depuis le lundi 4 mai, vous pouvez de nouveau faire des emprunts. Dans chaque district, une bibliothèque a démarré un « service à emporter » sur rendez-vous. Les usagers peuvent passer leur commande sur <https://antwerpen.bibliotheek.be> et prendre rendez-vous dans une bibliothèque de leur choix pour l'emporter. La bibliothèque offrant le service à emporter, veillera à ce que les emprunts soient emballés et prêts à être emportés au moment choisi. Les mesures de sécurité nécessaires seront respectées.

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

R : Pour récupérer votre matériel réservé dans une des bibliothèques suivantes offrant un « service à emporter », vous pouvez prendre rendez-vous à <https://antwerpen.bibliotheek.be> :

- Permeke - Anvers
- De Poort - Berchem
- Viswater - Berendrecht
- Vrede - Borgerhout
- Couwelaar - Deurne

- Driehoek - Ekeren
- Hoboken
- Park - Merksem
- Bist – Wilrijk
- Kielpark - Anvers-Kiel
- Elsschot - Anvers-Linkeroever

Si le matériel réservé se trouve dans une bibliothèque qui ne se trouve pas dans la liste susmentionnée des bibliothèques offrant un service à emporter, le matériel restera dans la bibliothèque jusqu'au 2 juin, la date à laquelle celle-ci pourra réouvrir ses portes. Les ouvrages qui vous sont réservés resteront à votre disposition jusqu'à deux semaines après la réouverture des bibliothèques, et ce sans frais.

Si vous n'avez plus besoin du matériel réservé, vous pouvez annuler votre réservation en contactant le service clientèle à l'adresse bib.klantendienst@antwerpen.be. N'oubliez pas de mentionner votre numéro d'A-kaart.

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

R : Tous les lecteurs de la bibliothèque peuvent conserver leurs emprunts pendant une période plus longue, sans frais supplémentaires, jusqu'à deux semaines après la réouverture des bibliothèques prévue pour le 2 juin. Pour les emprunts dont la date de retour tombe dans la période de clôture, votre période de prêt sera automatiquement prolongée.

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 : Puis-je en ce moment rendre mes emprunts à la bibliothèque ?

R : Si vous le souhaitez, vous pouvez déjà rendre vos emprunts personnellement lors de votre collecte sur rendez-vous ou via les boîtes de retour des bibliothèques suivantes :

- Permeke - Anvers
- De Poort - Berchem
- Viswater - Berendrecht
- Vrede - Borgerhout
- Couwelaar - Deurne
- Driehoek - Ekeren
- Hoboken
- Park - Merksem
- Bist – Wilrijk
- Kielpark - Anvers-Kiel
- Elsschot - Anvers-Linkeroever

Veillez noter que le matériel figurera encore sur votre carte comme étant emprunté pendant au moins 3 jours ouvrables.

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 : Il a été décidé de prolonger automatiquement jusqu'à la fin de cette année, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2020, la validité de tous les bons de la carte A dont la date d'expiration se situe entre le 12 mars et le 31 juillet 2020. Pour plus d'informations, consultez le site www.antwerpen.be/akaart.

Q : Les aires de jeux sont-elles fermées ?

R : Les plaines de jeux extérieures (de petite et de grande taille) sont à nouveau 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. Les aires de jeux intérieures doivent rester fermées.

Écoles, garderies et Maisons de l'enfance

Q : Quelle est la situation pour les écoles primaires et secondaires ?

R : Les cours à l'école ont été repris partiellement. Les élèves de 1^{ère}, 2^{ème} et 6^{ème} année primaire ou de 6^{ème} année secondaire peuvent, après un avis positif du conseiller en prévention et en fonction de la capacité de l'école à organiser cela en toute sécurité, reprendre quelques cours en présentiel. Les jours où aucun cours n'est donné à l'école, les élèves suivent les cours à la maison ou dans la structure d'accueil. L'école de votre (vos) enfant(s) vous informera quelles années d'étude reprendront l'école et quels jours de la semaine.

Pour les enfants de l'école maternelle et les autres années de l'enseignement primaire ou secondaire, les cours à l'école restent suspendus et tous les cours sont donnés à distance.

Q : Mon enfant ne peut pas retourner à l'école et ne peut pas non plus rester à la maison parce que je dois travailler. Où peut-il être accueilli ?

R : Les parents qui travaillent à domicile s'occuperont eux-mêmes de leurs enfants dans la mesure du possible. Les écoles continuent d'accueillir les enfants de familles qui en ont besoin. Si l'école de votre ou de vos enfants ne dispose pas de suffisamment d'espace pour organiser cet accueil en toute sécurité, la ville la soutiendra en lui offrant un accueil sûr dans une structure municipale proche. Cet accueil sera organisé dans chaque district et dans le respect de toutes les mesures de sécurité. Contactez votre école pour demander une place d'accueil. Si l'école ne peut ou ne veut pas vous aider, veuillez nous le faire savoir au courriel noodopvang@antwerpen.be. Cela nous permettra de chercher une solution adéquate.

Q : Quelle est la situation pour l'enseignement artistique à temps partiel ou de l'éducation des adultes ?

R : L'enseignement à distance reste la norme pour les deux.

À partir du 25 mai, les académies pour l'enseignement artistique à temps partiel pourront reprendre des cours individuels destinés aux étudiants qui veulent passer à l'enseignement supérieur artistique l'année scolaire suivante. Contactez l'académie pour plus d'informations.

Les étudiants de plusieurs formations de l'éducation des adultes peuvent se rendre individuellement dans les centres d'éducation des adultes (*centra voor Volwassenenonderwijs*) et d'éducation de base (*centra voor Basiseducatie*) sur rendez-vous. Certains stages suspendus peuvent être repris. À partir du 1er juin, l'éducation des adultes sera reprise partiellement et graduellement pour les étudiants terminant certains cours de formation professionnelle et les étudiants des modules de base de néerlandais comme seconde langue, dans la mesure où cela est possible dans le cadre des règles de sécurité applicables. Pour tous les autres cours de l'éducation des adultes, il n'y aura pas de reprise des cours en présentiel pendant l'année scolaire en cours. Votre centre de formation vous contactera pour vous donner plus d'informations.

Q : Les garderies resteront-elles ouvertes ?

R : Depuis le lundi 18 mai, les garderies sont à nouveau ouvertes aux enfants de tous les parents.

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

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

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

R : Non. Les parents ne devront pas payer ces jours. Dans les garderies qui appliquent un tarif sur la base du revenu, 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. Cette mesure sera d'application jusqu'au 30 juin 2020.

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

vosre question par e-mail via contactpuntkinderopvang@antwerpen.be et indiquez un numéro de téléphone afin qu'ils puissent vous joindre facilement.

Q : Mon enfant présente des symptômes de corona. Puis-je l'emmener à la garderie ou à l'école ?

R : Non. Si votre enfant présente des symptômes de corona, il doit rester à la maison et vous devrez le signaler à l'école ou à la garderie. Votre enfant ne peut retourner à l'école ou à la garderie qu'après avoir consulté le médecin de famille.

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

R : Si dans votre foyer un cas de coronavirus a été confirmé (test positif), tous les membres de la famille, y compris les enfants, devront rester à la maison pendant 14 jours. S'il s'agit d'un simple soupçon d'infection, votre enfant pourra toujours aller à la garderie ou à l'école.

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

R : Les Maisons de l'Enfance et ses partenaires restent joignables par téléphone ou par courriel. En présentiel, vous ne pouvez faire appel qu'à sept Maisons de l'Enfance pour poser vos questions sur l'éducation de vos enfants et sur la grossesse et la naissance. Les autres emplacements resteront fermés. Les activités et conversations en groupe n'auront pas lieu.

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 prioritaires. « 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.

Événements, marchés, foires et rassemblements religieux

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

R : Non, les événements à caractère culturel, sportif, touristique et récréatif sont interdits jusqu'à au moins 30/6. Selon les directives du gouvernement fédéral, les événements de masse ne peuvent avoir lieu avant la fin du mois d'août. Cette interdiction s'applique aussi aux fêtes foraines.

Q : Les marchés sont-ils maintenus ?

R : Les marchés peuvent reprendre à raison de 50 échoppes maximum et à condition qu'ils prennent des mesures pour le respect de la distanciation sociale nécessaire. Le port du masque est obligatoire pour les commerçants et leur personnel et fortement recommandé pour les clients. Pour plus d'informations, consultez le site www.antwerpen.be. Un aperçu actualisé de tous les marchés d'Anvers sera bientôt disponible sur www.antwerpen.be/markten-in-uw-district.

Les marchés d'antiquités et les marchés aux puces ne peuvent pas encore reprendre.

Q : Les *foodtrucks* sont-ils autorisés ?

R : Oui, les *foodtrucks* et d'autres formes de commerce ambulants ayant une autorisation peuvent reprendre leurs activités.

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 (au max. 30 personnes). Les noces doivent être reportées. Les cérémonies funéraires peuvent avoir lieu à condition qu'elles se déroulent dans un cercle intime (au max. 30 personnes) et dans le respect des règles de la distanciation sociale. L'organisation d'une collation, d'une réception ou d'une fête après la cérémonie reste interdite.

Visiter Anvers

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

R : Une interdiction d'entrée en Belgique est d'application jusqu'au 8 juin au minimum. 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.

À PARTIR DU 8 JUIN, les excursions à l'intérieur du pays pourraient être autorisées.

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) sont à nouveau ouverts aux visiteurs. Le centre d'accueil des visiteurs de la gare centrale restera fermé pour le moment. Si vous avez des questions, vous pouvez nous contacter par téléphone au +32 (0)3 232 01 03 ou par courriel : 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

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.

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.

Attractions touristiques

Q : Quelles attractions touristiques sont fermées?

R :

- 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 Ruien
- Cinémas
- Salles de concert
- Salles d'opéra et de théâtre
- Plaines de jeux (couvertes)

Les musées et le Zoo d'Anvers ont réouvert leurs portes, sous certaines conditions. Consultez le [site web du ZOO](#) ou des musées respectifs pour plus d'informations.

À PARTIR DU 8 juin, la réouverture d'autres attractions touristiques pourrait être envisagée.

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”

Administration

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

R : Les séances du Collège des Bourgmestres et Échevins de la ville se déroulent physiquement ou numériquement. Le Conseil municipal, les Commissions et le Conseil de l'action sociale d'Anvers se réunissent virtuellement. Vous pouvez suivre en ligne les séances du Conseil et des commissions en direct et en *replay*. La plupart des conseils de district se réunissent aussi virtuellement, mais sans flux en direct. Certains districts mettent le fichier audio à disposition sur leur site web par après.

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 courriel à 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/>.

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.