

Dit is een vertaling uit het Nederlands van de Frequently Asked Questions (FAQ) op www.stad.gent/corona (versie van 23 maart 2020).

Ceci est une traduction du néerlandais de la foire aux questions (FAQ) sur le site Web www.stad.gent/corona (version du 23 mars 2020).

Aussi la ville de Gand modifie son offre de services pour lutter ensemble avec vous contre la propagation du coronavirus. Ces mesures sont prises à partir du 18 mars et ceci normalement jusqu'au 5 avril, sauf si une autre date de fin est communiquée.

Est-ce que vous ne trouvez pas de réponse à une de vos questions ? Veuillez envoyer un courriel électronique à gentinfo@stad.gent ou nous appeler par téléphone au numéro 09 210 10 10.

Wat moet je doen als je ziek bent?

Quoi faire en cas de maladie ?

- Vous avez de la fièvre, mal à la gorge, une toux, des difficultés respiratoires ou le nez qui coule ? Restez chez vous et appelez votre médecin par téléphone.
 - Du lundi au vendredi de 8h à 19h:
 - Appelez votre médecin généraliste.
 - Vous n'avez pas encore de médecin généraliste? Contactez un médecin généraliste à votre proximité. Voici [une liste de tous les médecins généralistes à Gand](#).
 - Du lundi au vendredi de 19h à 8h et lors du weekend:
 - Appelez le numéro **1733**.
- Signalez vos symptômes au médecin généraliste, qui déterminera par téléphone quelles sont les mesures à prendre dans votre situation :
 - SOIT vous pouvez rester en convalescence à la maison, en quarantaine.
 - SOIT vous pouvez vous rendre à une consultation médicale.
- Est-ce que vous avez d'autres plaintes, besoin de nouvelles prescriptions,... ? Il vous faut tout d'abord contacter votre médecin généraliste par téléphone.

De Dienstverlening

Le service public

- L'administration communale dite « Dienst Burgerzaken » (mesures en vigueur jusqu'au 5 avril):
 - Veuillez nous contacter en visitant [le site Web de notre ville](#) ou en nous appelant par téléphone aux numéros de notre centre administratif dit « Administratie Centrum » et nos centres de services.

Vertaling Nederlands – FRANS. Dit is de vertaling FRANS van "Samenvatting FAQ" en bevat identiek dezelfde informatie als de Nederlandse tekst. Deze vertaling mag enkel verspreid worden met de originele brontekst "Samenvatting FAQ".

- Votre présence est-elle indispensable ? Veuillez fixer un rendez-vous sur [sur notre site Web](#) ou par le biais de **Gentinfo**. Les consultations se déroulent exclusivement le lundi, le mardi, le mercredi et le vendredi dans la matinée entre 9h et 12h30.
- La libre entrée au guichet dit « **Loket Migratie en Infopunt Migratie** » n'est plus organisée. Il faut contacter les guichets par téléphone ou par courriel électronique.
 - Le guichet « Loket Migratie » : [09 266 71 50](tel:092667150) et loketmigratie@stad.gent.
 - Le point d'information dit « Infopunt Migratie » : [09 266 71 40](tel:092667140) en infopuntmigratie@stad.gent.
- Le centre de services mobiles dit « Mobiel Dienstencentrum » ainsi que les centres de services « Dienstencentra » à Muide-Meulestede et à Sint-Kruis-Winkel sont actuellement fermés.
- Déclarations spécifiques
 - Ne venez pas au guichet pour déclarer une **naissance**. Vous pouvez obtenir les formulaires nécessaires à la maternité de l'hôpital. Veuillez les remplir et envoyer par courrier électronique à geboorten@stad.gent. La reconnaissance se fera plus tard.
 - Pour déclarer **un décès** il vous faut fixer un rendez-vous.
- Les services dits « Welzijnbureaus » de la CPAS (OCMW) (mesures en vigueur jusqu'au 19 avril) :
 - Avez-vous déjà un dossier ? Veuillez contacter votre assistant social dans la mesure du possible par téléphone ou par courrier électronique.
 - Tous les rendez-vous sont annulés. Ceci concerne les consultations régulières ainsi que les visites à domicile. Dans la mesure du possible, les assistants sociaux comptent contacter leurs clients par téléphone.
 - Nous continuons à verser notre aide financière et à traiter d'éventuelles nouvelles demandes d'aide financière.
- Les centres de services locaux (mesures en vigueur jusqu'au 13 avril) :
 - Chacun des 11 centres de services locaux est fermé et toutes ses activités ont été annulées.
 - Nous continuons à vous offrir nos services :
 - Nos collaborateurs soutiennent les personnes vulnérables dans les quartiers en leur rendant visite à domicile et en leur contactant par téléphone.
 - Les repas chauds continuent à être livrés à domicile.
- Les résidences pour personnes âgées (mesures en vigueur jusqu'au 19 avril)
 - Les 5 résidences pour personnes âgées de la ville de Gand ferment ses portes. Les visiteurs ne peuvent plus y entrer, sauf les aidants et les volontaires enregistrés pour et par la résidence en question.
- Les centres de quartier (« Buurtcentra ») et les maisons ouvertes (« Open Huizen ») (mesures en vigueur jusqu'au 19 avril)

- Tous les centres de quartier et les maisons ouvertes sont actuellement fermées.
- Vous pouvez joindre le centre de libre entrée dit « Open Inloophuis » qui se trouve dans le centre de quartier de Gentbrugge par téléphone du lundi au vendredi entre 8h30 et 12h30 et entre 13h30 et 17h au numéro **0478 93 25 73**.
- Les centres restent joignables pour toute organisation partenaire responsable de la distribution alimentaire. Toutes les mesures de sécurité seront respectées de façon stricte.

Huwelijken

Marriages

- Veuillez reporter votre mariage à une date ultérieure. A ce propos, notre service administratif dit « Dienst Burgerzaken » prendra contact avec vous.
- Si à cause d'une raison sérieuse vous êtes dans l'impossibilité de reporter votre mariage, seules les personnes suivantes sont **autorisées à assister** à la cérémonie :
 - Le couple nuptial
 - Deux témoins
 - Un photographe

Même dans ce cas-ci il vous faudra respecter une distanciation sociale d'un 1,5 m.

Begraafplaatsen

Cimetières

- Nous continuons à organiser des enterrements, mais le nombre maximal de personnes autorisées à assister à tout enterrement est de 20.
 - Il faut toujours garder une distance de sécurité suffisante entre les personnes.
 - Il faut toujours respecter la distance de sécurité entre les personnes et le personnel des pompes funèbres et de la ville de Gand.
- Les cérémonies de commémoration sont reportées.
- Le bureau se trouvant sur le cimetière dit « Westerbegraafplaats » est actuellement fermé.

Afval

Les déchets

- Les déchets et le dumping illégal continuent à être récoltés par l'entreprise IVAGO, en porte-à-porte suivant [les horaires des tournées de collectes habituelles](#). Veuillez mettre les déchets comme prévu devant votre porte.
- Les récyparcs sont actuellement fermés.

Geloof

Religions

- Tous les lieux de culte (mosquées, églises,...) sont actuellement fermés pour le public. Une exception est faite pour les funérailles, qui doivent se dérouler dans la plus stricte intimité.

Kinderopvang

Les crèches

- Le Conseil de Sécurité Nationale vous prie de garder vos enfants dans la mesure du possible chez vous.
- Si en vue de ces mesures, votre enfant ne peut plus fréquenter sa crèche, son accueil ou ses accueillant(e)s dans la période du 14 mars jusqu'au 5 avril, il ne vous faudra rien payer, ni utiliser des jours de répit.
- Les parents qui sont obligés de continuer à travailler peuvent continuer à faire appel aux crèches, haltes d'accueil, ainsi qu'aux accueillant(e)s d'enfants de la ville de Gand. Ceci concerne en premier lieu ceux et celles qui travaillent dans **les secteurs cruciaux et les services essentiels**.
- Avez-vous d'autres questions ? Veuillez nous contacter par courriel électronique : kinderopvang@stad.gent.

Onderwijs

Enseignement

- Le Conseil de Sécurité Nationale vous prie de garder vos enfants dans la mesure du possible chez vous.
- Toutes leçons sont actuellement suspendues dans les écoles maternelles, primaires et secondaires.
- Une garderie est toutefois assurée pour les enfants de ceux et celles qui sont obligés de continuer leur travail :
 - dans le secteurs des soins de santé ;
 - dans un **des secteurs publics essentiels** ;
 - pour les parents qui se trouvent dans l'impossibilité de trouver une autre solution de garderie que l'accueil chez les grands-parents.

Mobiliteit

Mobilité

- Les transports publics continueront à être organisés. Veuillez visiter les sites Web de l'entreprise de transport De Lijn et du SNCB pour vous renseigner sur leurs offres. Limitez dans la mesure du possible vos déplacements. Veuillez noter que les paiements en argent liquide ne sont plus autorisés dans les bus, les trams et dans les magasins de l'entreprise de transport De Lijn. Veuillez systématiquement monter à l'arrière des véhicules.
- L'asbl « De Fietsambassade » continue à réparer des vélos de ceux et celles qui en ont besoin pour leurs déplacements indispensables. Ceci uniquement sur rendez-vous, en appelant le numéro **09 266 77 00**. Les arrêts vélo dits « Fietspunten » et le dépôt des vélos dit « Fietsendepot » sont actuellement fermés.

- Les services de navette entre d'une part les arrêts Park & Ride Watersportbaan et le magasin Weba/Decathlon et de l'autre le centre de la ville, continuent à être organisés.
- Vous pouvez continuer à utiliser les voitures partagées, les vélos partagés et les étapes partagées pour effectuer vos déplacements indispensables. Il n'y a donc pas d'interdiction absolue.

Lage-emissiezone (LEZ)

La zone à faibles émissions

- La ville de Gand modifie ses règles concernant la zone à basses émissions à partir du 18 mars jusqu'à ce que le gouvernement fédéral mette fin aux mesures en vue du coronavirus. Les caméras de la ville continuent à enregistrer les véhicules qui commettent une infraction, mais les chauffeurs ne seront plus verbalisés. La ville de Gand prend cette mesure pour mieux soutenir ceux et celles qui s'engagent dans les soins et le secteur de la santé.
- Avez-vous acheté un ticket journalier ou un laissez-passer pour la zone à faibles émissions, mais vous n'en avez plus besoin en conséquence des mesures en vue du coronavirus ? Dans ce cas-là vous pouvez en demander le remboursement en envoyant un courrier électronique à lez@stad.gent. Veuillez mentionner votre plaque d'immatriculation, la date de validité de votre ticket journalier ou la période de validité de votre laissez-passer, et nous signaler si vous aimeriez recevoir, au lieu du remboursement, un ticket journalier ou un laissez-passer pour une date ou une période ultérieure. Attention : il vous faut annuler votre ticket journalier ou votre laissez-passer avant la date ou la période de validité. Si vous avez par exemple acheté un laissez-passer pour pouvoir entrer la zone à faibles émissions en avril 2020, il vous faudra l'annuler le 31 mars 2020 au plus tard.
- Avez-vous d'autres questions sur la zone à faibles émissions ?
 - Veuillez appeler le numéro **09 210 10 30** ou nous contacter par courriel électronique : lez@stad.gent.
 - Voulez-vous un rendez-vous ? **Veuillez le fixer sur notre site Web.**

Handel en horeca

Les commerces et l'HORECA

- Quels commerces restent ouverts ?
 - Les magasins d'alimentation (ainsi que les magasins de nuit ou night shop, qui doivent se fermer à 22h)
 - Les magasins d'alimentation pour les animaux
 - Les apothèques
 - Les librairies
 - Les stations d'essence et les fournisseurs de carburants
 - Les banques et les bureaux de poste
 - Les laveries
 - Les garages (uniquement pour les réparations urgentes)

Vertaling Nederlands – FRANS. Dit is de vertaling FRANS van "Samenvatting FAQ" en bevat identiek dezelfde informatie als de Nederlandse tekst. Deze vertaling mag enkel verspreid worden met de originele brontekst "Samenvatting FAQ".

- Quels commerces sont actuellement fermés ?
 - Tous les autres magasins (non-essentiels, comme par exemple les magasins de vêtements, les magasins de chaussures, les lavages de voiture, les magasins de quincailleries et les spécialistes d'électroménager) sont actuellement fermés, en semaine et lors du week-end.
 - Les cafés et les restaurants
 - Les marchés de plein air
 - Les salons de beauté et les salons de bronzage
- Dans les supermarchés il faut respecter les mesures suivantes :
 - Les supermarchés n'accueillent qu'une personne par 10m².
 - Chaque client a au maximum 30 minutes à sa disposition pour faire ses courses.
 - En cas de foule trop abondante, les clients attendent leur tour à l'extérieur du magasin.
 - Les livraisons et la production de produits alimentaires continuent à être organisées comme prévu. Il est donc inutile de thésauriser. Prière de limiter ses courses à ce dont on a réellement besoin.

Werken en ondernemen

Les employeurs et les entreprises

- Avez-vous un établissement HORECA ?
 - Il vous faut fermer votre commerce, mais le service traiteur et le service de livraison restent autorisés entre 7h et 22h.
 - Ceci signifie que les friteries, les sandwicheries, les restaurants et ainsi de suite peuvent continuer à servir ses clients moyennant un système de **plats à livrer et à emporter**, à condition que toutes les mesures hygiéniques soient respectées et les longues files d'attente soient évitées.
 - **Il est interdit de consommer des plats ou des boissons sur place.** Cette interdiction s'applique aussi aux terrasses. Il est interdit d'installer des meubles de terrasse sur le territoire de la ville.
 - Ceci signifie concrètement qu'il faut **enlever la terrasse complète de votre restauration** de la voie publique.
 - **Les camions de nourriture** sont actuellement interdits, sauf les camions qui offrent des plats à emporter à part entière (par contre, la vente de glaces et de gaufres est interdite).
- Avez-vous droit à une aide dans le cas où votre commerce est économiquement touché par les mesures prises en vue de la lutte contre le coronavirus ?
 - Le **gouvernement fédéral** et le **Gouvernement flamand** prennent diverses mesures pour soutenir les entreprises que le coronavirus met en difficulté, comme par exemple l'introduction d'une **prime extraordinaire**. Pour d'amples renseignements, visitez le site Web **Vlaio.be**.
 - Aussi la ville de Gand prend diverses mesures :

- La ville de Gand annonce par exemple la possibilité de reporter, jusqu'au 30 septembre 2020, les échéances fiscales concernant les activités commerciales de l'année 2020.
- Le paiement des droits qui ne sont plus réalisables (par exemple les droits de place et de terrasse ou de la publicité extérieure) est suspendu à partir du 13 mars jusqu'à la fin des mesures.
- La ville de Gand est en train de prendre en considération d'autres mesures de soutien économique. Nous les communiquerons dès que possible.

Cultuur, sport en vrije tijd

La culture, le sport et les loisirs

- Toutes les activités (de jeunesse) et tous les événements culturels, récréatifs et sportifs sont suspendus jusqu'au 5 avril.
- Les stages et activités de jeunesse lors des vacances de Pâques ne sont plus autorisés.

Gent Helpt: Extra hulp van vrijwilligers

Gent Helpt: une aide supplémentaire des volontaires

- Lors de la crise du coronavirus, la ville de Gand rassemble toutes les demandes d'aide sur le site Web de l'initiative « [Gent Helpt](#) ».
- Aimeriez-vous donner un coup de main à vos voisins ? Veuillez télécharger une petite [fiche](#) et la mettre à votre fenêtre ou dans la boîte aux lettres de vos voisins, de sorte qu'ils soient vite mis au courant de votre volonté de leur aider.
- Avez-vous besoin d'aide? Veuillez télécharger cette [fiche](#) et la mettre à votre fenêtre ou dans la boîte aux lettres de vos voisins, de sorte qu'ils soient vite au courant de votre besoin d'aide.
- Le département des soins aux personnes âgées dit « Ouderenzorg » de la ville de Gand vous prie de signaler toutes les situations critiques dans lesquelles pourraient se trouver des personnes âgées, au numéro de téléphone [09 266 91 39](tel:092669139) ou par courrier électronique : communicatie.ouderenzorg@stad.gent.

Politie

La police

- Les guichets d'accueil sont actuellement fermées, mais 2 grands points d'accueil policiers resteront ouverts de 8h à 16h30:
 - [Le centre de police général: Algemeen Politiecentrum Gent \(Ekkergem\)](#)
 - [Le commissariat du centre de la ville de Gand : Commissariaat Gent Centrum](#)
- Vous êtes priés de reporter **toute déclaration à la police non-urgente**.
 - Le site Web [Police-On-Web](#) vous offre la possibilité de procéder à la notification non-urgente aux services de police de par exemple un vol de vélo ou de mobylette, un vol à l'étalage, des dégâts matériels ou du graffiti illégal.

- Si vous avez besoin d'aide urgente, appelez **le numéro d'urgence 101 ou 112.**
- Dans le cas où vous constateriez qu'un certain commerce, restaurant ou café reste ouvert en contradiction avec les mesures prises par le gouvernement, veuillez le signaler par téléphone au numéro **09 266 61 11** ou par courrier électronique : meldpunt@politie.gent.be.