

## Edition spéciale de la lettre d'information 09.04.2020 Service spécialisé de l'intégration


Chères lectrices et chers lecteurs,

Le 20 mars 2020, le Conseil fédéral a encore renforcé les mesures visant à protéger la population contre la propagation du nouveau coronavirus. Avec effet immédiat, les rassemblements de plus de 5 personnes dans les lieux publics et privés sont interdits. Entre autres choses, les mesures d'hygiène générales restent importantes : la distance sociale et le lavage régulier des mains. **Le 8 avril, le Conseil fédéral a décidé de prolonger les mesures (fermeture des magasins, restaurants, bars, centres sportifs, écoles et autres) jusqu'au 26 avril.**

Avec cette édition spéciale de notre newsletter, nous souhaitons fournir à la population migrante des informations importantes. Veuillez transmettre cette newsletter aux personnes et organisations de votre région. La situation et les règles du vivre ensemble évoluent rapidement. Informez-vous quotidiennement ! Ce bulletin d'information est mis à jour en permanence et la dernière version est disponible sur la page d'accueil du Service spécialisé de l'intégration. Dernière mise à jour le 09.04.2020 **(les modifications depuis la dernière version sont marquées en rouge).**

Cette newsletter a été créée sur la base de la lettre d'information spéciale n° 2/2020 du Centre de compétences Intégration de la ville de Berne.

Restez en bonne santé et protégez-vous !



Le Conseil fédéral et la Suisse ont besoin de vous.

### RESTEZ À LA MAISON. SAUVEZ DES VIES.

Exceptions :

- Vous devez acheter des aliments
- Vous devez vous rendre chez le médecin ou à la pharmacie
- Vous devez aider d'autres personnes
- Vous devez vous rendre au travail car le télétravail est impossible

### [Matériel d'information sur les mesures de protections contre le COVID-19](#)

- [Italiano \(italien\)](#)
- [Français \(français\)](#)
- [English \(anglais\)](#)
- [shqip \(albanais\)](#)
- [العَرَبِيَّة \(arabe\)](#)
- [فارسی \(farsi\)](#)
- [Kurmancî \(kurmanji\)](#)
- [官話 / 官话 \(mandarin\)](#)
- [português \(portugais\)](#)
- [srpski jezik \(serbe\)](#)
- [español \(espagnol\)](#)
- [Af-Soomaali \(somali\)](#)
- [தமிழ் \(tamoul\)](#)
- [ጥግርኛ \(tigrinya\)](#)
- [Türkiye \(turc\)](#)

[Vous trouverez sur cette page](#) les dernières informations relatives à la situation en ville de Bienne !

### **Sujets de cette newsletter :**

1. L'accessibilité de l'administration publique
2. Informations sur le coronavirus
3. Travail et finances
4. Famille, âge et assistance personnelle
5. Voyages, visas et asile



## 1. L'accessibilité de l'administration publique

L'administration de la ville se concentre sur le maintien des tâches indispensables et veut protéger la population contre la propagation du nouveau coronavirus. Les nouvelles ordonnances du Conseil fédéral sont applicables. Cela signifie que certains services ne sont disponibles que dans une mesure limitée. Veuillez noter les nouveaux horaires d'ouverture sur les sites web respectifs. La règle de base est la suivante : contactez d'abord les autorités par courrier électronique ou par téléphone et évitez si possible de vous rendre au guichet.

### Service spécialisé de l'intégration

Les guichets du Service spécialisé de l'intégration resteront **fermés** jusqu'à nouvel ordre. Les consultations sont proposées par téléphone ou par courrier électronique comme suit :

Lundi et mardi de 14.00 à 17.00

Jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Tél. 032 326 12 17 / [integration@biel-bienne.ch](mailto:integration@biel-bienne.ch)

### Services des migrations

La population de la ville de Bienne peut s'adresser au service des migrations biennois:

- **Services des habitants et services spéciaux Bienne**  
Nouvelles heures d'ouverture des guichets : lundi-vendredi, 8h00-11h30.  
Tél. lundi-jeudi, 9h00-11h30  
Tél. 031 326 12 25 / [ESD-SHS@biel-bienne.ch](mailto:ESD-SHS@biel-bienne.ch)

Les habitants du canton de Berne qui n'habitent pas dans les villes de Bienne, Berne ou Thounne peuvent s'adresser au Service cantonal des migrations :

- **Service des migrations du canton de Berne**  
Heures d'ouverture des guichets : lundi-vendredi, 9h00-12h00 et 13h00-16h00  
Tél. lundi-vendredi, 8h30-12h00 et 13h30-16h00  
Tél. 031 633 53 15 / [midi.info@be.ch](mailto:midi.info@be.ch)

### Agence AVS

Le guichet de l'agence AVS reste **fermé** jusqu'à nouvel ordre. En cas de questions, adressez-vous au tél. 032 326 19 41. Envoyez vos documents à l'Agence AVS Biel/Bienne et environs, case postale 1120, 2501 Bienne.

### Direction de la formation, de la culture et du sport

Tous les guichets de la Direction de la formation, de la culture et du sport sont **fermés** jusqu'à nouvel ordre. En cas de question, veuillez-vous adresser à tél: 032 326 11 11 ou informez-vous ici <https://www.biel-bienne.ch/fr/details.html/29/news/893>.

### Intendance des impôts

Les guichets de l'intendance des impôts sont **fermés** jusqu'à nouvel ordre. Les contacts sont possibles par téléphone ou par courrier électronique. Tél : 032 326 23 23 / [steuerverwaltung@biel-bienne.ch](mailto:steuerverwaltung@biel-bienne.ch)

### ORP

Les sites ORP et les offices de paiement des caisses de chômage sont **fermés** jusqu'à nouvel ordre. Les inscriptions sont possibles par courrier ou par la poste. Tél : 031 635 35 30 / [rav.biel@be.ch](mailto:rav.biel@be.ch)



## Protection des adultes et des enfants

Bienne :

- **APEA Biel/Bienne**

Les guichets de l'APEA sont **fermés** jusqu'à nouvel ordre. Veuillez prendre contact par téléphone, par e-mail ou par courrier. Permanence téléphonique : lundi-vendredi, 8h30-11h30 et 13h30-16h30 (le vendredi uniquement jusqu'à 16h00).

Tél : 031 635 21 50 / [info.kesb-bb@be.ch](mailto:info.kesb-bb@be.ch)

En cas d'urgence, l'APEA est joignable via le numéro d'appel de la police 117.

- **Protection de l'adulte et de de l'enfant PAE**

Réception : lundi, mardi, jeudi, 8h30-11h00

mercredi : 14h00-16h45

vendredi : 14h00-16h30

Pour l'instant, il n'y a **plus** d'entretiens personnels avec les clients. Si vous êtes déjà pris en charge et conseillé par la PAE, vous pouvez contacter votre assistant social via son numéro de téléphone direct.

Pour les situations d'urgence, tél : 032 326 20 11 / [info.eks@biel-bienne.ch](mailto:info.eks@biel-bienne.ch)

Jura bernois :

- **APEA du Jura bernois / KESB Jura bernois**

Les guichets de l'APEA sont **fermés** jusqu'à nouvel ordre. Veuillez prendre contact par téléphone, par e-mail ou par courrier. Permanence téléphonique : lundi-vendredi, 8h30-11h30 et 13h30-16h30 (le vendredi uniquement jusqu'à 16h00).

Tél : 031 635 22 50 / [info.apea-jb@be.ch](mailto:info.apea-jb@be.ch)

En cas d'urgence, l'APEA est joignable via le numéro d'appel de la police 117.

Seeland :

- **KESB Seeland**

Les guichets de l'APEA sont **fermés** jusqu'à nouvel ordre. Veuillez prendre contact par téléphone, par e-mail ou par courrier. Permanence téléphonique : lundi-vendredi, 8h30-11h30 et 14h00-17h00 (le vendredi uniquement jusqu'à 16h00).

Tél : 031 636 30 30 / [info.kesb-se@be.ch](mailto:info.kesb-se@be.ch)

En cas d'urgence, l'APEA est joignable via le numéro d'appel de la police 117.

## Service social

Le service social de la ville de Bienne se concentre sur ses principales missions.

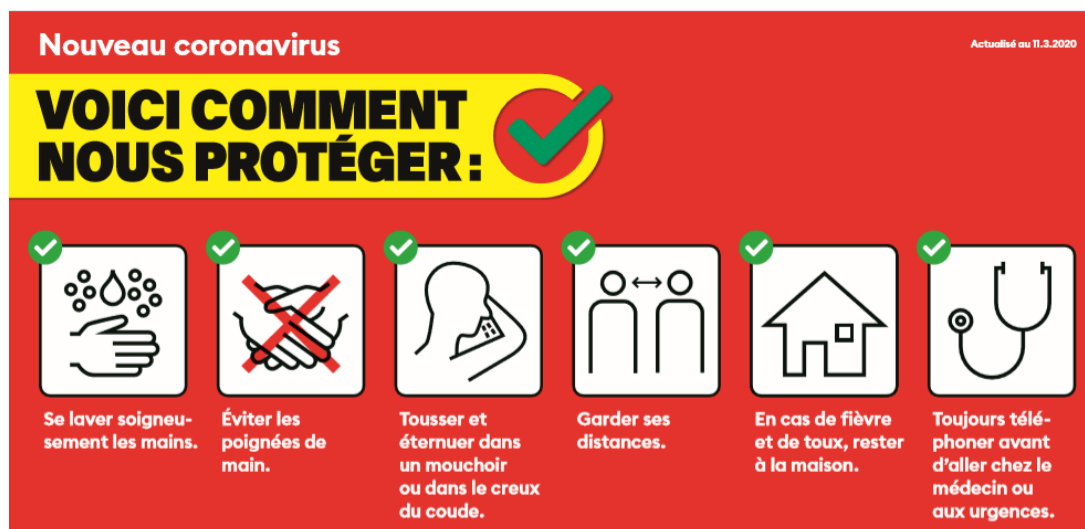
- Pour les nouveaux enregistrements et les situations d'urgence : lundi, mardi, jeudi, vendredi 8h30-11h30 – mercredi 13h30-16h00
- Pour toutes les personnes bénéficiant déjà de l'aide sociale : il n'y a généralement plus de rendez-vous. Les prestations sociales continuent à être versées. Les contacts sont possibles par courrier électronique, par écrit ou par téléphone.

Tél : 032 326 15 11 / [sozialdienst@biel-bienne.ch](mailto:sozialdienst@biel-bienne.ch)

Vous trouverez des informations sur les heures d'ouverture, les numéros de téléphone et les adresses e-mail des services sociaux des autres communes de l'arrondissement administratif de Bienne, du Jura bernois et du Seeland sur les sites Internet des communes.

## 2. Informations sur le coronavirus

Comment me protéger ?



Informez-vous ici : <https://ofsp-coronavirus.ch/>

Comment me comporter correctement ?

En plus des règles d'hygiène susmentionnées, les règles suivantes s'appliquent : **restez à la maison**, surtout si vous êtes malade ou si vous avez 65 ans ou plus. Ne quittez pas la maison, sauf si:

- vous devez aller au travail et ne pouvez pas travailler à domicile
- vous devez faire les courses
- vous devez aider quelqu'un
- vous devez aller chez le médecin ou à la pharmacie

Qu'est-ce que le nouveau coronavirus ?

- C'est une nouvelle maladie.
- Vous pouvez transmettre cette maladie à d'autres personnes très rapidement.
- De nombreuses personnes meurent de cette maladie, en particulier les personnes âgées et déjà malades.
- Vous pouvez vous protéger contre la maladie.

Vous trouverez ici de plus amples [informations sur le nouveau coronavirus dans un langage simplifié](#).

J'ai des questions sur le nouveau coronavirus. Que dois-je faire ?

Vous pouvez obtenir des informations auprès de l'[Office fédéral de la santé publique](#) et de la [Croix-Rouge suisse](#) dans ces langues (d'autres langues suivront) :

- [Italiano \(italien\)](#)
- [Français \(français\)](#)
- [English \(anglais\)](#)
- [shqip \(albanais\)](#)
- [العَرَبِيَّة \(arabe\)](#)
- [فارسی \(farsi\)](#)
- [Kurmancî \(kurmanji\)](#)
- [官話 / 官话 \(mandarin\)](#)
- [português \(portugais\)](#)
- [srpski jezik \(serbe\)](#)
- [español \(espagnol\)](#)
- [Af-Soomaali \(somali\)](#)
- [தமிழ் \(tamoul\)](#)
- [ትግርኛ \(tigrinya\)](#)
- [Türkiye \(turc\)](#)



### **Vous êtes malade et vous avez peur ?**

- Restez à la maison.
- Appelez votre médecin ou l'hôpital. Dites-leur ce que vous avez.
- Vous n'avez pas de médecin ? Appelez ce numéro, tél. 058 463 00 00. Vous pouvez appeler de jour comme de nuit.

### **3. Travail et finances**

#### **Chômage**

**Q** : Je suis au chômage. Dois-je m'inscrire auprès de l'ORP de ma commune de résidence ?

**R** : Oui, envoyez les formulaires d'inscription par courrier électronique ou par la poste. L'enregistrement personnel est fermé. Si vous avez des questions, contactez le site [ORP de votre région](#) par téléphone ou par e-mail.

**Q** : Comme l'école est fermée, je suis restée à la maison pour m'occuper de mes enfants. Mon employeur m'a licencié pour cette raison. Puis-je demander des allocations de chômage ?

**R** : Oui, vous pouvez demander des allocations de chômage si vous êtes disposé et apte à accepter un emploi. Pour toute autre question, vous pouvez vous adresser à l'ORP et à votre caisse d'assurance chômage.

**Q** : Dois-je envoyer des demandes d'emploi (candidatures) pendant la pandémie ? **R** : Oui.

#### **Risque d'infection et de maladie**

**Q** : Puis-je ne pas aller travailler en raison du risque d'infection ?

**R** : Vous ne pouvez refuser de travailler que si votre crainte est justifiée (votre employeur ne respecte pas les règles d'hygiène, ne prend aucune mesure pour protéger le personnel). Votre employeur est tenu de continuer à vous verser votre salaire.

**Q** : Je suis tombé malade à cause du coronavirus et je ne peux plus travailler. Vais-je continuer à recevoir mon salaire ?

**R** : Oui, en règle générale, vous avez toujours droit au maintien du paiement du salaire par votre employeur. En l'absence d'assurance d'indemnités journalières, la durée de la poursuite du paiement du salaire est basée sur l'art. 324a/b CO et sur les barèmes appliqués par les tribunaux. Demandez conseil aux services sociaux de votre commune de résidence.

#### **Incapacité de travail due au coronavirus**

**Q** : Je ne suis pas malade, mais je ne peux pas travailler à cause du coronavirus, est-ce que je reçois mon salaire ?

**R** : Vous pouvez avoir droit à une rémunération entière de votre salaire ou à une indemnité de chômage partiel. Demandez à votre employeur ou à votre syndicat. C'est votre employeur qui doit demander un travail à temps partiel, pas vous.

**Q** : Je suis travailleur indépendant et j'ai dû réduire/arrêter mon travail à cause du coronavirus. Comment puis-je obtenir une aide ?

**R** : Les indépendants peuvent demander une indemnisation auprès de la [caisse de compensation AVS](#) compétente. L'indemnité est versée sous forme d'indemnité journalière. Cela correspond à 80 % des revenus et s'élève à un maximum de 196 francs par jour. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur le site Internet du [SECO](#) et de [l'Office fédéral des assurances sociales](#).



## Insécurité financière

**Q** : Je n'ai plus d'argent. Que faire ?

**R** : Tout d'abord, vérifiez si vous pouvez percevoir des prestations d'assurance chômage. Si vous ne recevez pas d'aide, contactez les services sociaux de votre commune de résidence par téléphone ou par courriel.

**Q** : Mon entreprise est dans une situation d'urgence financière à cause du coronavirus. Que faire ?

**R** : Les entreprises suisses pourront bientôt demander des crédits transitoires à leurs banques locales pour couvrir leurs dettes. La Confédération garantit le paiement d'un demi-million de francs par entreprise aux banques. Contactez votre banque locale et informez-vous sur le site Internet du [SECO](#). La Infoline du SECO pour les entreprises est disponible du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00, tél. 058 462 00 66. [Formulaire de contact](#) / [coronavirus@seco.admin.ch](mailto:coronavirus@seco.admin.ch).

## 4. Famille, âge et assistance personnelle

### 65+ et malades

**Q** : J'ai plus de 65 ans. Que dois-je faire ?

**R** : Restez chez vous et protégez-vous ! Vous êtes particulièrement en situation de risque. Essayez de ne pas quitter la maison, sauf si vous devez consulter un médecin. Pour vous aider, plusieurs institutions et organisations ont mis des services à disposition (service de livraison pour faire vos courses par exemple). La « **hotline** » de la Ville de Bienne vous renseigne à ce propos, répond à vos questions ou vous informe sur les offres de soutien répondant à vos besoins: elle est atteignable du lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00 au **032 326 11 16** (français) ou **032 326 11 17** (Deutsch). Pour toutes les autres questions liées au coronavirus, appelez la hotline du Canton de Berne au 0800 634 634 (tous les jours de 08h00 à 17h00).

**Q** : J'ai plus de 65 ans ou je suis malade. Ma famille ne peut pas m'aider. Que dois-je faire ?

**R** : Restez chez vous et protégez-vous ! Il y a plusieurs offres qui peuvent vous aider :

- Les organisations bénévoles qui font les courses pour vous, promènent votre chien ou fournissent d'autres services :
  - [Croix-Rouge, service de courses](#) : aide aux achats, aide au transport, etc. (tél. 031 919 08 18 ou [besorgungsdienst@srk-bern.ch](mailto:besorgungsdienst@srk-bern.ch))
  - Pro Senectute : aide aux achats (tél. 032 328 31 11)
  - « Bienne vole », Action paysage : aide à l'achat (tél. 032 328 11 44)
  - [Solidarité](#) : aide aux achats, livraison de nourriture (tél. 076 238 84 01 ou [info@solidarite.online](mailto:info@solidarite.online))
  - InfoQuartier Mâche : tél. 032 326 14 57, [quartierinfo.mett@biel-bienne.ch](mailto:quartierinfo.mett@biel-bienne.ch)
  - InfoQuartier Boujean: tél. 032 326 14 55, [quartierinfo.boezingen@biel-bienne.ch](mailto:quartierinfo.boezingen@biel-bienne.ch)
  - InfoQuartier Madretsch: tél. 032 326 14 56, [quartierinfo.madretsch@biel-bienne.ch](mailto:quartierinfo.madretsch@biel-bienne.ch)
  - InfoQuartier Centre: tél. 032 326 14 53, [quartierinfo.zentrum@biel-bienne.ch](mailto:quartierinfo.zentrum@biel-bienne.ch)
  - [FIVE UP](#) : application de la Croix-Rouge suisse avec des services bénévoles tels que l'aide à l'achat, le service de transport, etc.
  - [Gern gscheh – service! Biel/Bienne hilft/aide](#) (page Facebook avec des bénévoles de Bienne et environs)
- Les grands magasins et de nombreux détaillants (magasins de quartier, boucheries, etc.) proposent également des achats en ligne et des livraisons à domicile :
  - Service de livraison de la vieille ville : livraison de nourriture [www.bringbring.ch/](http://www.bringbring.ch/)
  - Service de livraison à domicile pour les personnes des groupes à risque de l'Épicerie 79a : [www.epicerie79a.ch/aktuell/169](http://www.epicerie79a.ch/aktuell/169)
  - [www.labelbleu.ch](http://www.labelbleu.ch)
  - [www.biomeup.ch](http://www.biomeup.ch)



- <https://uglyfruits.ch/fr/uglyfruits>
- [www.lessaveurs.ch](http://www.lessaveurs.ch)
- <https://www.gruenenfelder-biogemuese.ch/lieferservice-verkauf>
- Manor : appelez directement votre supermarché Manor, <https://www.manor.ch/fr/u/manor-info-covid19>
- LeShop (Migros) : boutique en ligne de la Migros. Actuellement avec de longs délais d'attente : <https://www.leshop.ch/f/supermarket/home>
- Coop@home : la boutique en ligne de Coop <https://www.coopathome.ch/fr>

**Q** : Ma grand-mère est dans un home. Est-ce que je peux la visiter ?

**R** : Non. En ville de Bienne il est interdit de visiter tous les EMS municipaux du 14 mars au 30 avril 2020. Les pensionnaires des EMS peuvent tomber gravement malades s'ils attrapent le coronavirus

### Les enfants et leur prise en charge

**Q** : Combien de temps mon enfant ne doit-il pas aller à l'école ?

**R** : Dans le canton de Berne, les écoles sont fermées jusqu'au 19 avril 2020. Il est possible que les écoles doivent rester fermées encore plus longtemps. Cependant, les enseignants essaient d'enseigner aux enfants à distance.

**Q** : Je dois travailler et personne ne peut s'occuper de mon enfant. Que faire ?

**R** : Pour les familles qui ne sont pas en mesure d'organiser une prise en charge privée sans que leurs enfants n'entrent en contact avec des personnes appartenant au groupe à risque (p. ex. les grands-parents), les écoles offrent des services appropriés. Les enfants sont pris en charge en petits groupes. Veuillez demander à l'école de votre enfant. Ne donnez pas l'enfant à ses grands-parents, à des personnes âgées ou malades pour qu'ils s'en occupent.

**Q** : Mon enfant reste à la maison. Comment structurer cette nouvelle forme de vie de famille ? Comment expliquer aux enfants ce qui se passe sans les affoler ?

**R** : La [Ville de Bienne](#) donne des conseils utiles sur ce que vous pouvez faire avec votre enfant et pour lui expliquer ce qui se passe. Jusqu'à présent, les enfants peuvent encore jouer dehors. Mais ils ne doivent jouer qu'en petits groupes et non en groupes changeants. L'organisation Pro Juventute peut également vous conseiller à ce sujet : tél. 058 261 61 61 ou [conseilsauxparents@projuventute.ch](mailto:conseilsauxparents@projuventute.ch).

**Q** : Le groupe de garde de mon enfant comprend plus de 5 enfants. Puis-je y envoyer mon enfant ?

**R** : Les réunions de plus de 5 personnes sont interdites dans les espaces publics et privés. Parlez-en aux responsables de votre groupe de garde. Si possible, la distanciation sociale (2 mètres entre les personnes) devrait être observée dans ces cas également.

### Je suis battu(e). Que faire ?

- Vous n'êtes pas seul(e) ! Obtenez de l'aide :
  - Solidarité femmes Bienne & Région



- Conseil auprès du Service bernois de lutte contre la violence domestique: **079 308 84 05.**
- Police **117**



### Je ne me sens pas bien. Où trouver de l'aide ?

- La situation avec le coronavirus est inquiétante pour beaucoup et nous fait peur. Sur la page [santepsy.ch](https://santepsy.ch), vous trouverez des conseils pour votre quotidien. Avec [La Main Tendue](#), vous pouvez parler de votre situation et de vos craintes : tél. 143 (24 heures sur 24, 365 jours, anonyme et gratuit).
- Pour les hommes, il existe un [dépliant](#) contenant des conseils sur la manière de faire face à la situation difficile et d'éviter la violence. Il est disponible dans de nombreuses langues.





## 5. Voyages, visas et asile

### Procédure d'asile

**Q :** Je suis requérant d'asile. Mon audition aura-t-elle encore lieu ?

**R :** Oui, les auditions des requérants d'asile ont toujours lieu. Toutefois, le nombre de personnes dans une salle sera réduit. Les représentants juridiques (avocats) qui, dans des cas exceptionnels, ne peuvent pas être présents, seront mis en relation par le biais de moyens techniques.

**Q :** Je vis dans un centre d'hébergement pour requérants d'asile. Que signifie le coronavirus pour moi ?

**R :** Pour la protection de tous, le centre n'est qu'à moitié occupé. La Confédération place les requérants d'asile dans des logements supplémentaires.

Vous trouverez de plus amples informations [ici](#).

### Bloqué à l'étranger

**Q :** Vous êtes à l'étranger et ne pouvez pas rentrer chez vous. Que faire ?

**R :** Le Conseil fédéral est en train d'organiser des voyages aller-retour vers la Suisse autant que possible. Enregistrez-vous dans l'application fédérale [TRAVEL ADMIN](#) et supprimez votre inscription dès votre rapatriement effectué.

**Q :** Vous êtes à l'étranger et vous avez une question précise. Qui contacter ?

**R :** Vous trouverez [ici](#) les réponses aux questions fréquemment posées au DFAE. Sinon, veuillez contacter la ligne d'assistance téléphonique du DFAE au +41 800 24-7-365 / +41 58 465 33 33 (ouverte 365 jours par an, 24 heures sur 24).

### Je dois aller à l'étranger

**Q :** Je dois aller à l'étranger, est-ce que j'ai le droit ?

**R :** Le Conseil fédéral déconseille les voyages non urgents à l'étranger jusqu'à nouvel ordre. Si vous devez vous rendre à l'étranger pour une raison urgente (par exemple, en raison du travail ou d'un décès), renseignez-vous sur la réglementation du pays de destination, de préférence auprès de sa [représentation étrangère en Suisse](#). Attention : de nombreux pays n'autorisent pas les ressortissants suisses à entrer sur leur territoire.

**Q :** Comment puis-je me protéger contre les infections pendant mon voyage ?

**R :** Demandez un avis médical auprès de la Infoline Coronavirus pour les voyageurs, tél. +41 (0)58 464 44 88 (08h00-18h00).

### Coincé en Suisse

**Q :** Je suis un(e) touriste en Suisse ou en visite sans permis de séjour permanent et je ne peux pas rentrer chez moi. Que faire ?

**R :** Contactez votre [représentation étrangère en Suisse](#). Vérifiez si une prolongation de visa ou l'octroi d'un visa est possible dans votre cas auprès de l'autorité de migration compétente.

### Entrer en Suisse

**Q :** Je ne suis pas suisse, puis-je entrer en Suisse ?

**A :** Dans les conditions actuelles, outre les ressortissants suisses, seules les personnes titulaires d'un permis de séjour valable (permis L, B, C et Ci), ainsi que les personnes titulaires d'une autorisation frontalière (permis G), d'un visa D délivré par la Suisse ou d'un visa C délivré par la Suisse aux fins de "rencontres d'affaires" peuvent entrer en Suisse. Les personnes qui ont l'assurance d'une autorisation de séjour garantie peuvent également entrer.

Vous trouverez [ici](#) les réponses aux questions fréquemment posées.