

# FAQ - FR

## ACCÈS À VOTRE CERTIFICAT

### Où puis-je trouver mon certificat ?

Vous pouvez consulter et télécharger tous les certificats disponibles pour votre situation personnelle via [Masanté](#).

Vous pouvez également trouver votre certificat via l'appli [COVIDSafe.be](#).

### Je ne parviens pas à me connecter sur Masanté

Vous trouverez ici plus d'informations sur les différentes possibilités d'accès :

- [Me connecter sur Masanté](#)

Vous pouvez également consulter les pages web ou prendre contact avec le centre d'appel de votre région :

- [Wallonie](#) - 071/31 34 93
- [Flandres](#) - 078/78 78 50
- [Bruxelles](#) - 02/214 19 19
- [Communauté germanophone](#) - 0800/23 0 32

### Je n'ai pas de numéro de registre national ni de carte d'identité belge. Puis-je quand même recevoir un certificat de test ou de rétablissement ?

#### *Vous avez un numéro BIS*

Vous pouvez activer vos clés digitales dans [un bureau d'enregistrement](#). Elles vous donneront accès à votre dossier personnel sur [Masanté](#), où vous pourrez trouver votre certificat de test ou de rétablissement.

#### *Vous n'avez ni numéro de registre national, ni numéro BIS*

Dans ce cas, vous pouvez obtenir un certificat de test ou de rétablissement via le Corona Test Prescription Code (CTPC) de 16 caractères que vous avez reçu au moment où votre test a été prescrit. Vous trouverez votre certificat sur [Masanté](#) sur la base de ce code. Cette option n'est disponible que si vous ne possédez ni un numéro de registre national, ni un numéro BIS.

### Je ne parviens pas à me connecter sur l'appli

Vous pouvez consulter les pages web ou prendre contact avec le centre d'appel de votre région :

- [Wallonie](#) - 071/31 34 93
- [Flandres](#) - 078/78 78 50
- [Bruxelles](#) - 02/214 19 19
- [Communauté germanophone](#) - 0800/23 0 32

## **J'ai besoin d'un certificat de test ou de rétablissement pour mes enfants**

### **Enfants >18 ans**

Les enfants majeurs peuvent se connecter personnellement sur [Masanté](#) pour trouver leur certificat. Ils peuvent également les trouver via l'appli [COVIDSafe.be](#).

### **Enfants <16 ans**

Les parents peuvent obtenir les certificats de leurs enfants mineurs via [Masanté](#). Pour ce faire, ils doivent se connecter, lire ensuite la kids-ID des enfants et la lier à leur propre profil. Ils pourront ainsi voir les certificats de test ou de rétablissement de leurs enfants mineurs.

## **Puis-je demander un certificat pour un autre adulte ?**

Vous pourrez trouver les certificats de la personne en question sur [Masanté](#). A cet effet, vous avez besoin des données d'identification de cette personne pour l'aider à se connecter numériquement.

[Plus d'informations sur comment se connecter.](#)

## **Puis-je obtenir un certificat de test ou de rétablissement en version papier ?**

Vous pouvez retrouver les certificats applicables à votre situation sur [Masanté](#). Vous pouvez les imprimer si vous le souhaitez.

Il n'est pas possible d'envoyer par la poste un certificat de test ou de rétablissement.

## **Je n'ai pas de connexion internet. Comment puis-je obtenir un certificat de test ou de rétablissement ?**

Voyez si vous pouvez faire appel à quelqu'un qui possède une connexion internet ou quelles possibilités votre commune vous offre pour avoir accès à l'internet (p. ex. via la bibliothèque locale). Vous pouvez trouver tous les certificats applicables à votre situation sur [Masanté](#) et les imprimer.

Il n'est pas possible d'envoyer par la poste un certificat de test ou de rétablissement.

# **DISPONIBILITÉ DES CERTIFICATS**

## **Quels sont les certificats délivrés par Sciensano ?**

**Sciensano délivre** (via Digitaal Vlaanderen) **exclusivement des certificats de tests COVID-19 négatifs et des certificats de rétablissement du COVID-19.**

La délivrance de ces certificats se base uniquement sur des résultats validés de tests COVID-19 fournis par les médecins et par les laboratoires. Pour un résultat de test ou de rétablissement non validé par un médecin ou un laboratoire (par exemple, le résultat d'un autotest réalisé par vous-même) ou pour un résultat de test qui n'est pas transmis à

Sciensano par le médecin/le laboratoire (p. ex. les résultats d'un dépistage réalisé dans une entreprise ou une association), aucun certificat ne peut par conséquent être délivré.

**Les certificats pour un test COVID-19 négatif** sont délivrés sur la base d'un test PCR ou d'un test antigénique négatif, réalisés par un professionnel de la santé. Ces certificats sont disponibles jusqu'à 72h après le prélèvement d'échantillon effectué pour le test mais **la durée exacte de validité est fixée par le pays où vous vous rendez**. Il se peut également que certains pays n'acceptent pas un certificat basé sur un test antigénique négatif. **Informez-vous bien avant de partir en voyage !** ([Site web Re-open EU](#) – [Site web SPF Affaires étrangères](#))

**Les certificats de rétablissement** sont délivrés sur la base d'un résultat de test PCR positif. Ces certificats sont valables pour une période de 180 jours après le prélèvement d'échantillon effectué pour le test.

Les certificats de vaccination contre le COVID-19 sont exclusivement délivrés par les autorités sanitaires [wallonnes](#), [flamandes](#), [bruxelloises](#), et [germanophones](#) et **pas par Sciensano**.

### **Pour quel test puis-je obtenir un certificat ?**

**Les certificats pour un test COVID-19 négatif** sont délivrés sur la base d'un test PCR ou d'un test antigénique négatif, réalisés par un professionnel de la santé. Ces certificats sont disponibles jusqu'à 72h après le prélèvement d'échantillon effectué pour le test mais **la durée exacte de validité est fixée par le pays où vous vous rendez**. Il se peut également que certains pays n'acceptent pas un certificat basé sur un test antigénique négatif. **Informez-vous bien avant de partir en voyage !** ([Site web Re-open EU](#) – [Site web SPF Affaires étrangères](#))

**Les certificats de rétablissement** sont délivrés sur la base d'un résultat de test PCR positif. Ces certificats sont valables pour une période de 180 jours après le prélèvement d'échantillon effectué pour le test.

Pour les résultats non validés par un médecin ou un laboratoire (par exemple, le résultat d'un autotest réalisé par vous-même) ou pour un résultat de test qui n'est pas transmis à Sciensano par le médecin/le laboratoire (p. ex. les résultats d'un dépistage réalisé dans une entreprise ou une association), aucun certificat ne peut être délivré.

### **Combien de temps dois-je attendre pour recevoir mon certificat ?**

- **Les certificats pour un test PCR négatif** sont disponibles via [Masanté](#) ou via l'appli [COVIDSafe.be](#). Sciensano envoie toutes les 30 minutes à Digitaal Vlaanderen une actualisation des résultats qu'il a reçus pour la création des certificats. Ils sont disponibles environ 1h30 après que le laboratoire a transmis le résultat à Sciensano.
- **Les certificats de rétablissement** (sur la base d'un test PCR positif) sont disponibles via [Masanté](#) ou via l'appli [COVIDSafe.be](#) 11 jours après le prélèvement de l'échantillon.
- Vous trouverez des informations sur **les certificats de vaccination** sur le site web des autorités sanitaires [wallonnes](#), [flamandes](#), [bruxelloises](#), et [germanophones](#).

## **J'ai fait faire un test mais mon certificat de test négatif n'est pas disponible sur Masanté/l'appli COVIDSafe.be**

Plusieurs raisons sont possibles :

- le résultat de votre test n'est pas encore disponible et/ou n'a pas encore été transmis par le laboratoire ou par le médecin à Sciensano ;
- le test que vous avez fait faire pour obtenir un certificat de test COVID-19 négatif n'était pas un test PCR ou un test antigénique ;  
Ce type de certificat est exclusivement délivré sur la base d'un résultat de test PCR ou antigénique négatif, réalisé par un professionnel de la santé qui transmet le résultat à Sciensano. Il n'est pas possible d'obtenir un certificat sur la base d'un autotest (que vous effectuez vous-même) ou d'un test d'anticorps rapide (test sérologique) ;
- votre test a été effectué dans le cadre d'un dépistage (p. ex. dans une entreprise ou une association) ou d'une autre situation spécifique pour lesquels le médecin ou le laboratoire n'a pas transmis les résultats à Sciensano.

Prenez contact avec le médecin prescripteur ou avec le [centre de test](#) si vous avez des questions sur votre test spécifique.

## **J'ai fait faire un test mais mon certificat de rétablissement n'est pas disponible sur Masanté/l'appli COVIDSafe.be**

Plusieurs raisons sont possibles :

- le résultat de votre test n'est pas encore disponible et/ou n'a pas encore été transmis par le laboratoire ou par le médecin à Sciensano ;
- le test que vous avez fait faire pour obtenir un certificat de rétablissement du COVID-19 n'était pas un test PCR ;  
Ce type de certificat est exclusivement délivré sur la base d'un résultat de test PCR positif. Il n'est pas possible d'obtenir un certificat sur la base d'un autotest (que vous effectuez vous-même) ou sur la base d'un test rapide réalisé par un professionnel de la santé ;
- votre test a été effectué dans le cadre d'un dépistage (p. ex. dans une entreprise ou une association) ou d'une autre situation spécifique pour lesquels le médecin ou le laboratoire n'a pas transmis les résultats à Sciensano.

Prenez contact avec le médecin prescripteur ou avec le [centre de test](#) si vous avez des questions sur votre test spécifique.

## **J'ai fait faire un test rapide mais je ne reçois pas de certificat**

- **Les certificats d'un test COVID-19 négatif** sont exclusivement délivrés sur la base d'un résultat de test PCR ou antigénique négatif, réalisés par un professionnel de la santé.
- **Les certificats de rétablissement du Covid-19** sont exclusivement délivrés sur la base d'un test PCR positif. Il n'est pas possible d'obtenir un certificat sur la base d'un test rapide réalisé par un professionnel de la santé.

Pour les résultats non validés par un médecin ou un laboratoire (par exemple, le résultat d'un autotest réalisé par vous-même) ou pour un résultat de test qui n'est pas transmis à Sciensano par le médecin/laboratoire (p. ex. les résultats d'un dépistage réalisé dans une entreprise ou une association), aucun certificat ne peut être délivré non plus.

Prenez contact avec le médecin prescripteur ou avec le [centre de test](#) si vous avez des questions sur votre test spécifique.

## **Mon certificat de test ou de rétablissement n'est plus valable. Peut-il être prolongé?**

Chaque type de certificat a une durée de validité qui ne peut pas être prolongée :

- certificat d'un test COVID-19 négatif: disponible jusqu'à 72 heures après le prélèvement de l'échantillon pour le test (PCR ou antigénique) mais la **durée exacte de validité est fixée par le pays où vous vous rendez**. Il se peut également que certains pays n'acceptent pas un certificat basé sur un test antigénique négatif. **Informez-vous bien avant de partir en voyage !** ([Site web Re-open EU](#) – [Site web SPF Affaires étrangères](#)) ;
- certificat de rétablissement du COVID: 180 jours après le prélèvement de l'échantillon ;
- certificat de vaccination contre le COVID: 1 an après la vaccination.

Si la durée de validité du certificat est échuë, un nouveau test ou une nouvelle vaccination devra avoir lieu, après quoi un nouveau certificat pourra être généré.

Il est également possible que votre situation ait changé entre-temps et que de ce fait, un autre type de certificat soit déjà disponible. Par exemple :

- après avoir eu un test négatif, vous avez quand même contracté le COVID. 11 jours après le prélèvement d'échantillon pour le test qui a confirmé votre contamination, un certificat de rétablissement est disponible ;
- vous disposiez d'un certificat de test ou de rétablissement mais vous êtes à présent vacciné. Cette vaccination générera un certificat de vaccination.

## **J'ai été testé à l'étranger. Puis-je demander un certificat de test ou de rétablissement en Belgique ?**

Les certificats de test et de rétablissement peuvent uniquement être délivrés pour des analyses effectuées en Belgique par des laboratoires agréés et pour lesquelles le laboratoire a transmis les résultats à Sciensano.

Pour un certificat basé sur un test effectué à l'étranger, vous devez suivre les prescriptions locales.

# **ADAPTER LE CONTENU DU CERTIFICAT**

## **Le résultat qui figure sur mon certificat n'est pas correct. Que dois-je faire ?**

### ***Le résultat de mon test n'est pas correct***

**Sciensano ne peut pas et n'est pas autorisé à apporter des adaptations aux résultats de votre test. Seuls le laboratoire ou le médecin qui a prescrit ou réalisé le test peuvent le cas échéant effectuer des adaptations.** Vous pouvez à cet effet prendre

contact avec le médecin en question ou avec le [centre de tests](#) où le prélèvement a été effectué, ou encore directement avec le laboratoire qui a réalisé l'analyse.

### **Mes données de vaccination ne sont pas correctes**

Consultez les pages web ou prenez contact avec le centre d'appel de votre région :

- [Wallonie](#) - 071/31 34 93
- [Flandres](#) - 078/78 78 50
- [Bruxelles](#) - 02/214 19 19
- [Communauté germanophone](#) - 0800/23 0 32

### **Comment puis-je faire adapter les données figurant sur mon certificat ?**

#### **Les données figurant sur mon certificat de test ou de rétablissement ne sont pas correctes**

**Sciensano ne peut pas et n'est pas autorisé à apporter des adaptations aux résultats de votre test. Seuls le laboratoire ou le médecin qui a prescrit ou réalisé le test peuvent le cas échéant effectuer des adaptations.** Vous pouvez à cet effet prendre contact avec le médecin en question ou avec le [centre de tests](#) où le prélèvement a été effectué, ou encore directement avec le laboratoire qui a réalisé l'analyse.

#### **Les données figurant sur mon certificat de vaccination ne sont pas correctes**

Consultez les pages web ou prenez contact avec le centre d'appel de votre région :

- [Wallonie](#) - 071/31 34 93
- [Flandres](#) - 078/78 78 50
- [Bruxelles](#) - 02/214 19 19
- [Communauté germanophone](#) - 0800/23 0 32

### **J'ai un certificat de test ou de rétablissement, mais mon nom ou mon numéro de sécurité sociale a changé. Mon certificat reste-t-il valable ?**

Vous devez (via ou non votre médecin généraliste ou le [centre de test](#)) demander l'adaptation nécessaire au laboratoire qui a effectué votre test. Une fois que les données ont été corrigées à la source, un nouveau certificat est généré. Il est disponible sur votre (nouveau) profil dans [Masanté](#). Il est toutefois possible que vous deviez d'abord (ré)activer vos clés digitales.

### **Je vais m'installer dans une autre région (Flandres, Wallonie, Région de Bruxelles-Capitale ou Communauté germanophone). Mon certificat reste-t-il valable ?**

Oui, votre certificat reste valable et disponible via [Masanté](#) ou via l'appli [COVIDSafe.be](#).

### **Le résultat de mon test via l'appli Coronalert et celui de l'appli COVIDSafe.be ne correspondent pas. Pourquoi ?**

Les deux applis fonctionnent avec des algorithmes différents et de ce fait, il peut arriver que des résultats de test différents soient visibles.

Il est également important de faire une distinction entre **résultats** de test et **certificats** :

- vous pouvez trouver les **résultats** de tous vos tests COVID sur [Masanté](#) ;
- vous trouverez vos **certificats** valides sur [Masanté](#) et dans l'appli [COVIDSafe.be](#).

## VOYAGER AVEC LE CERTIFICAT DE TEST OU DE RÉTABLISSEMENT

### Quels sont les pays de l'UE qui acceptent un certificat de test ou de rétablissement ?

Chaque pays membre de l'UE décide individuellement des conditions auxquelles il accepte des voyageurs d'autres pays membres. Sur le [site web Re-open EU](#) vous pouvez saisir votre pays d'origine et le pays de votre destination et voir les règles qui doivent être suivies actuellement, tant en ce qui concerne l'accès au territoire que les règles générales relatives au coronavirus valables sur place. Ce site web ne tient pas compte de différences régionales. Il reste donc important de vérifier les règles locales spécifiques, par exemple dans la région de votre pays de destination où vous souhaitez passer la nuit.

Les avis de voyage par pays sont également disponibles sur le [site web du Service Public Fédéral Affaires étrangères](#) ou via votre organisateur de voyage.

**Informez-vous bien avant votre départ !**

### Mon certificat est-il également valable en dehors de l'UE ?

Consultez le site web du [site web du Service Public Fédéral Affaires étrangères](#) pour avoir un aperçu des conditions d'accès par pays (connues des Affaires étrangères).

**Informez-vous bien avant votre départ !**

### J'ai un certificat délivré par la Belgique mais il n'est pas accepté dans le pays où je souhaite me rendre

Chaque pays membre de l'UE décide individuellement des conditions auxquelles il accepte des voyageurs d'autres pays membres. Sur le [site web Re-open EU](#) vous pouvez saisir votre pays d'origine et le pays de votre destination et voir les règles qui doivent être suivies actuellement, tant en ce qui concerne l'accès au territoire que les règles générales relatives au coronavirus valables sur place. Ce site web ne tient pas compte de différences régionales. Il reste donc important de vérifier les règles locales spécifiques, par exemple dans la région de votre pays de destination où vous souhaitez passer la nuit.

Les avis de voyage par pays sont également disponibles sur le [site web du Service Public Fédéral Affaires étrangères](#) ou via votre organisateur de voyage.

**Informez-vous bien avant votre départ !**

Vous vous trouvez déjà à la frontière et vous avez accès à l'internet? Dans ce cas, vous pouvez encore essayer de vous connecter sur [Masanté](#) ou via l'appli [COVIDSafe.be](#) pour trouver un (nouveau) certificat numérique. Pas possible? Dans ce cas, suivez les instructions du pays où vous vous trouvez.

**Je me trouve à la frontière avec un certificat papier non valide. Que dois-je faire ?**

Vous avez accès à l'internet? Dans ce cas, vous pouvez encore essayer de vous connecter sur [Masanté](#) u via l'appli [COVIDSafe.be](#) pour trouver un (nouveau) certificat numérique.

Pas possible? Dans ce cas, suivez les instructions du pays où vous vous trouvez.