



Utiliser la visioconférence ?

En trois étapes un outil de bulle d'images approprié pour les travailleurs sociaux et les soignants à l'époque du Corona (traduction francophone issue de la brochure

« Beeldbellen ? In drie stappen naar een geschikte beeldbeltool voor welzijnswerkers & zorgverleners in tijden van corona »,

UCLL Hogeschool, Research & Expertise, de Davy Nijs et Stijn Custers)

Davy Nijs en Stijn Custers
UCLL Research & Expertise
Expertisecentrum Inclusive Society
Version du 06/04/2020



UCLL
HOGESCHOOL

**RESEARCH &
EXPERTISE**

Pourquoi utiliser l'appel vidéo ?

Maintenant avec les mesures liées au Corona qui limitent ou interdisent le contact face-to-face, le secteur du travail lié au bien-être et aux soins recherche des alternatives on-line pour rester en contact et toujours connecter avec le client. Depuis le Corona, la communication en ligne est souvent la principale alternative à l'aide et aux soins pour la communication la plus connue qui est le face à face.

C'est avec ce nouveau « sentiment d'urgence » que les organisations cherchent aujourd'hui des solutions. Appels vidéo, appels soutenus par des images via Internet, semble aussi dans de nombreux cas la piste à explorer.

Skype ou WhatsApp en famille, entre amis, avec des collègues est une alternative pleine de sens. Mais si vous voulez passer en tant que prestataire de soins des appels vidéo en toute sécurité pour la vie privée avec vos clients, vous avez besoin d'autres outils et vous devez penser à plus de choses qu'aux possibilités techniques.

Dans cette note, nous avons tenté dans le cadre de la protection des données personnelles de la vie privée (RGPD) de vous documenter sur le processus de sélection pour un outil de bulle d'images. Vous trouverez plus d'informations sur le RGPD par la suite.

De plus les travailleurs sociaux sont souvent liés par un secret professionnel (sanctionnable pénalement). Cela va au-delà du devoir de discrétion (secret lié au bureau) qui s'applique à chaque membre du personnel.

Ce secret professionnel détermine également le choix pour un outil d'appel d'images de toute sécurité.

Principales modifications par rapport à la version précédente

Depuis le Corona, il y a eu beaucoup de mouvements dans le domaine de la "Recherche vers" un outil de bulle d'images approprié.

Nous essayons de suivre et traduire cela en informations de la taille d'une bouchée de pain.

Pour cette raison, ce document peut être considéré comme document "en cours d'élaboration" et cette fois, nous avons apporté les principales modifications suivantes :

- Après des recherches approfondies, nous avons temporairement exclu l'outil « Zoom » de notre aperçu. Nous avons également ajouté quelques outils à l'aperçu, et cela avec nuance.
- De plus, nous avons ajouté une étape supplémentaire à notre guide pour fournir aux organisations plus de lignes directrices dans la sélection de l'outil approprié
- Enfin, nous prévoyons également des informations supplémentaires et une note critique sur l'utilisation de certains outils d'appel d'images et nous faisons référence à quelques autres sources pertinentes.

Question 1 : Y aura-t-il une information sensible à la confidentialité discutée ?

OUI, il y aura des informations sensibles à la confidentialité discutées dans l'appel vidéo planifié (par exemple dans une conversation d'aide)

NON, il n'y aura pas d'informations sensibles à la confidentialité discutées dans l'appel vidéo planifié (par exemple pour partager des informations générales ou des conversations entre client et un contexte de promotion)

Si **OUI** :

En cas d'informations sensibles à la confidentialité discutées (par ex. les données personnelles, les informations médicales, les informations issues de dossiers d'accompagnement, ...), dès lors il est préférable d'utiliser un outil de bulle d'images qui est conforme aux directives de confidentialité actuelles (RGPD), qui donc protège la vie privée des utilisateurs ainsi que ses données.

C'est par exemple le cas lorsque vous avez une conversation d'aide. Vu la loi sur la vie privée de la personne en assistance, vous devez être prudent avec ce type d'information. Il n'y a presque aucun médias sociaux qui répondent à ces conditions, et certainement pas d'outils gratuits.

En ce sens, ces outils ne répondent pas à la législation actuelle en vigueur sur la confidentialité (RGPD), et un outil conforme aux directives RGPD actuelles ne peut en principe pas être utilisé dans la communication de type « aide » et où les données personnelles sont partagées.

Dans les questions suivantes, nous discuterons davantage et si c'est possible, nous conseillons toujours de contacter le DPD (le Délégué de la Protection des Données) ou au moins le responsable informatique - IT de votre organisation faitière.

Si **NON** :

Quand il n'y a aucune information sensible à la confidentialité discutée ou, que le but de la conversation n'est pas porté sur l'aide (par exemple, vous voulez des conversations entre les clients et leur contexte sans avoir de gêne) ... il est possible de travailler avec les possibilités d'appels vidéo pour la plupart gratuites et largement répandues au sein des médias sociaux bien connus.

Par la présente, il incombe après tout aux utilisateurs (non professionnels) d'accepter la politique de confidentialité du fournisseur (cela concerne l'autorisation que vous avez donnée lorsque vous avez accepté les conditions d'utilisation). Mais même dans ce cas, l'éducation aux médias et l'éthique s'applique. Les produits de consommation tels que Skype, Facetime, WhatsApp et Messenger ne sont pas conformes au RGPD.

Même si quelqu'un accepte la politique de confidentialité de ces outils, les données (privées) ne sont pas conformes aux lignes directrices du RGPD et peuvent par exemple être transmises à des parties tiers.

Comme fournisseur de soins, vous devez en être conscient et pouvoir le signaler aux utilisateurs.

Vous devriez peut-être même décourager l'utilisation de ces outils non conformes au RGPD.

Une attention particulière est portée par exemple pour le traitement et le partage des données de localisation dans les soins (semi-)résidentiels. A savoir qu'un client d'un établissement fermé veut passer des appels vidéo avec quelqu'un de l'extérieur alors il donne des informations avec un outil de bulle d'images non conforme au RGPD, à savoir sa localisation et le prix de sa confidentialité.

Dans ce type d'appel vidéo entre un client et son contexte, en tant que prestataire de soins, vous n'êtes en principe pas présent pendant l'appel vidéo (sauf si, par exemple, vous devez soutenir de jeunes enfants). Même alors, vous devez rester professionnels.

Questions 2 : Quels sont les outils d'images conformes au RGPD et que pouvez-vous utiliser ?

PAYANT : Outils d'appel d'images professionnels qui sont conformes au RGPD

GRATUIT : Outils d'appel d'images conformes au RGPD

Comme vous voulez jouer **en toute sécurité** en termes de capacités techniques, soutien et lignes **directives éthiques et juridiques** (par exemple, la conformité au RGPD), il est préférable de choisir **un outil d'appel d'images professionnel PAYANT**.

Il s'agit d'outils qui ont été spécifiquement développés pour communiquer au sein d'entreprises ou d'organisation et qui atteignent souvent les mêmes standards de besoins ou de projets spécifiquement développés en fonction de la communication d'aide ou d'un autre champ d'application mais qui répondent aux mêmes normes de besoins. La condition est que vous en ayez le budget (minimal) disponible.

Ces outils d'appel d'images payants ne doivent pas être trop chers, et dans de nombreux cas, il existe même une version d'essai gratuite disponible. Ils offrent également de nombreux avantages supplémentaires.

Les exigences du contexte spécifique (par ex. plusieurs prestataires de soins doivent pouvoir utiliser l'outil en même temps) détermineront aussi également le prix.

Il est préférable de demander une proposition de prix pour votre contexte spécifique de travail.

Un inconvénient possible est que vous ne pouvez utiliser ces outils que si vous avez acheté une licence. Ce que vous pouvez aussi faire, c'est d'essayer quelques versions d'essai gratuites.

Ces versions d'essai ne contiennent parfois pas toutes les fonctionnalités disponibles.

Exemples d'outils conformes au RGPD payants qui ont été développés pour des applications commerciales :

- Licom
- Vectera
- WebEx Cisco
- MS Teams :
créé à partir d'un environnement commercial, il répond aux exigences de sécurité, avec une bonne configuration par le service ICT et si votre organisation a demandé les licences supplémentaires.

Toutes les organisations n'ont pas le budget disponible. Dans ce cas, vous pourrez chercher un outil de bulle d'images gratuit conforme au RGPD. Vous comprendrez que ces outils sont rares et ont parfois d'autres buts commerciaux en offrant cette gratuité. Après tout, rien n'est jamais gratuit. Un inconvénient possible avec ces outils gratuits est que la connexion n'est pas toujours stable ou que toutes les fonctionnalités nécessaires ne sont pas toujours proposées. A notre avis, il n'y a que quelques outils gratuits qui sont quelque peu conformes au RGPD (mais les informations sont quotidiennement mises à jour à ce sujet) :

JitsiMeet :

Il s'agit d'un outil de bulle d'images open-source qui apparemment ne traite ni ne stocke aucune donnée personnelle. Vous pouvez utiliser cet outil immédiatement sans vous inscrire. Les appels vidéo sont très simples dans le navigateur. Si vous souhaitez utiliser l'outil via un smartphone, vous devez télécharger une application. Le seul problème possible ici est l'hébergement, vu qu'il n'est actuellement pas complètement clair sur quels serveurs l'outil est hébergé.

Si nécessaire, vous pouvez donc également faire héberger cet outil par votre service TIC sur vos propres serveurs (open-source) qui garantissent que les données restent entièrement sous votre propre gestion. Spécifiquement pour les soins aux personnes âgées, cet outil a reçu une nouvelle apparence par le groupe de réflexion Corona et la Praatbox offre maintenant une belle solution.

Signal :

Contrairement, par exemple, à WhatsApp, Signal a longtemps été considéré par les experts en sécurité pour son cryptage en-to-end et sa nature open-source.

Aujourd'hui, le rapport a également révélé que la Commission européenne recommande aux employés de passer par Signal pour une communication professionnelle et privée.

Les versions d'essai gratuit d'outils payants :

Comme nous l'avons déjà indiqué dans la liste à côté, chez beaucoup d'outils d'appel d'images professionnels payants, vous pouvez demander une version d'essai gratuite.

A l'époque du Corona, certains fournisseurs d'appels d'images ont même fait un effort supplémentaire pour cela.

Dans certaines organisations une licence est déjà disponible pour MS Teams dans l'Office 365 ou pour Google Hangouts dans la GSuite.

Exemples d'outils payant conformes au RGPD, outils spécifiquement développés pour l'assistance (à noter que, pour la plupart, ils sont très orientés « médicaux »).

- [Webcamconsult](#)
- [Mobilea](#)
- [Facetalk](#)
- [Kara Connect](#)
- [Zoom for Healthcare](#)
- [Advelox](#)
- [Therapieland](#)
- [CLICKDOC teleconsultatie](#)

Les trois premiers de ces outils ont été présentés dans le Simba Tetraproject et vous trouverez leurs présentations ici.

Malgré le fait que tous les outils d'appel d'images ne soient pas protégés en termes de confidentialité, il s'avère que l'aperçu ci-dessus montre qu'il existe une gamme d'outils d'appel d'image sûrs et professionnels. Mais comment choisir le bon outil ?

1) Désigner un membre de l'équipe (ou une équipe) au niveau de votre organisation qui peut régler cela pour l'organisation avec le mandat nécessaire. De cette façon, vous évitez la confusion

parce que soudainement, une prolifération d'outils possibles sont utilisés par différents employés.

Si vous appartenez à une association faîtière, il peut être utile d'être d'accord avec eux sur un choix soutenu et éventuellement de supporter les frais communs et de convenir d'un accord de niveau de service

Nous recommandons un choix soutenu au sein de chaque organisation.

2) Énumérez déjà les exigences fonctionnelles dont l'outil a absolument besoin (par exemple :

une salle d'attente en ligne, partage d'écran, ...) et combien de personnes utiliserait l'outil

(les clients et le personnel).

3) Vérifiez si vos besoins peuvent être satisfaits avec les outils ci-dessus :

a) Vous pouvez également voir les présentations de certains prestataires (professionnels payant) via le e-learning du projet SIMBA. Vous pouvez consulter d'autres outils sur leurs sites Web.

b) Si nécessaire, vous pouvez envisager JitsiMeet et cela sur votre propre serveur hôte ou via un service informatique via MS Teams / Google Hangouts, appliquez un certain nombre de paramètres et passer avec eux un accord de niveau de service.

4) Demandez un compte d'essai si vous envisagez un outil payant (ou demandez directement plusieurs comptes d'essai chez plusieurs fournisseurs). En ces temps de Corona, vous pouvez déjà facilement recevoir des versions d'essai gratuites, et sinon vous pouvez demander ceci sur base de vos exigences fonctionnelles minimales.

5) Un ou quelques outils en vue ? Testez cela en premier lieu entre les employés avant de les déployer avec les clients. Par exemple, quelqu'un peut également temporairement assumer le rôle de client. Vérifiez si l'outil répond à vos besoins.

Ce n'est pas le cas ? Essayez ensuite un autre outil.

6) Avez-vous fait un choix ? Essayez ensuite de prendre les dispositions nécessaires au niveau de l'organisation afin que cet outil devienne clair pour les clients et les employés, voir quelles directives et attentes existaient avant, existent pendant et après un appel vidéo.

Certaines considérations possibles peuvent également être consultées ici sur le e-learning du projet SIMBA.

Les outils qui n'ont pas été récupérés dans l'aperçu

Les outils qui n'ont pas été récupérés dans l'aperçu

.. Le zoom semble être l'outil de bulle d'images le plus utilisé en ce moment, surtout maintenant en période de Corona, la limite d'utilisation de Corona expirant après 40 minutes pour la version gratuite. Mais la politique de confidentialité de Zoom est sous pression. La recherche Actiz récemment publiée conseille pour le moment de ne pas utiliser Zoom au sein des services d'assistance, et cela pour la raison suivante :

"... Malgré le fait que Zoom se présente sur le site officiel comme une partie conforme à la législation européenne sur la protection de la vie privée, Zoom ces dernières semaines a été critiqué. Zoom n'est pas transparent sur la manière avec laquelle il traite les données personnelles et quel tiers y ont accès. Avec l'information qui est disponible sur le site Web de Zoom, nous ne pouvons pas démontrer de quelle manière Zoom est conforme au RGPD. »

Nous suivons les conseils d'Actiz, en laissant (pour le moment) Zoom dans notre aperçu précédent, en attendant d'autres développements.

Évidemment, cela ne s'applique pas à Zoom for Healthcare.

L'Education Catholique en Flandre a donné les informations suivantes à ses écoles et cela doit être approfondi au niveau de la recherche pour le bien-être et la santé.

En utilisant les services de Zoom, les données personnelles sont automatiquement collectées et stockées sur les serveurs de Zoom. En principe, tout le monde peut y accéder et elles deviennent alors une cible pour les hackers. Les données personnelles collectées par Zoom ne sont pas vendues à des tiers. Cela peut être lu dans leur déclaration de confidentialité. Mais il y a bel et bien des données collectées à des fins de marketing. Le RGPD va établir un nombre de conditions à ce sujet. Après la critique des diverses organisations et entreprises de ces derniers jours sur les questions de confidentialité, nous remarquons que Zoom fait tout pour se conformer au RGPD. Mais ils ne recommandent pas d'utiliser la version gratuite !

- Travailler avec la version payante. Cette version possède des fonctions comme le cryptage et peut faire disparaître des données d'une réunion. L'administrateur peut configurer cela.
 - Informer les participants qu'ils doivent télécharger l'application à partir du site officiel de Zoom.
- Et cela parce que les pirates ont créé de faux sites Web avec un Software Zoom infecté.
- Protéger les appels vidéo avec un mot de passe. Cela pour éviter que des visiteurs non invités assistent à la réunion. Aussi appelé «Zoombombing» (« Bombardement Zoom »).
 - Permettre aux participants d'éteindre leur caméra et / ou leur microphone.
 - Avertir les utilisateurs de ne pas envoyer de messages ou d'enregistrements sensibles.
 - Refusez tous les cookies non pertinents.
 - En tant que responsable du traitement, conclure un accord de traitement avec le sous-traitant.
- Zoom propose une convention de traitement signée sur leur site Internet.
- La personne de contact pour la sécurité de l'information de l'établissement d'enseignement peut ici aider l'établissement. « Pour vous en tant que prestataire de soins, le DPO de votre institution est votre premier interlocuteur ».

Les outils qui n'ont pas été récupérés dans l'aperçu

..
Tout comme Zoom, Whereby propose un outil d'appel d'images convivial, gratuit ou payant.
Mais là aussi, la recherche Actiz fournit des conseils préliminaires.
Whereby ne peut être utilisé entre le fournisseur de soins et le client :
« *Whereby* » *ne montre pas suffisamment qu'ils peuvent prendre les mesures nécessaires qui conviennent aux données de soins sensibles* » *qui sont partagées dans une conversation entre le fournisseur de soins et le client.*
Si votre organisation utilise déjà Whereby à d'autres fins, il est conseillé de consulter le fournisseur pour déterminer ensemble quelles mesures peuvent être prises ».

...

Google Hangouts Meet : Initié à partir d'un environnement pour les affaires il est conforme aux exigences de sécurité, à condition qu'il soit correctement configuré par le service ICT et que votre organisation ait demandé des licences supplémentaires. Mais Attention !
Lorsque les clients n'utilisent pas Hangouts des affaires mais bien la version classique pour se connecter, l'outil n'est plus conforme au RGPD.

Google Hangouts Meet est utile pour les consultations internes et collégiales car il relève de l'environnement commercial d'une organisation (et les accords y afférents dans un accord de traitement).

..

MS Skype (version grand public gratuite) : issu de la version gratuite de Skype. Il est déjà connu déjà depuis longtemps que les données (personnelles) y sont partagées à des fins commerciales avec des tiers. Son utilisation entre le prestataire de soins et le client est donc déconseillée.

MS Skype for business (variante commerciale payante) Skype for business est utilisable pour une consultation interne et collégiale vu qu'elle se déroule dans l'environnement commercial d'une organisation (et les accords correspondants dans un accord de traitement /de processeur).
Cependant, Skype for business sera bientôt supprimé au profit de MS Teams et il n'est pas sûr d'utiliser ces appels vidéo avec les clients qui eux devraient utiliser une version gratuite de Skype. C'est pour ces raisons qu'il n'est pas opportun et aussi dangereux d'utiliser Skype for business entre le fournisseur de soins et le client.

Utilisation multimédia des outils d'appel d'images

La première version de cette aide à la décision a principalement été lue à partir l'enquête de réponses aux questions du RGPD. Parce que cela ne devrait pas être la seule considération, et parce que nous voyons qu'il y a aussi une approche diversifiée ici, nous avons rassemblé ci-dessous quelques préoccupations et recommandations associés auparavant à l'éducation aux médias et éthique, lors du choix et de l'utilisation des outils d'appel d'images :

- N'utilisez pas l'accès WiFi public pour des raisons de sécurité.
- Assurez-vous que les deux parties disposent d'un téléphone suffisamment sécurisé (par ex. logiciel antivirus mis à jour).
- Refuser tous les cookies non pertinents.
- Un outil gratuit sécurisera moins qu'un outil payant. En échange de vos metadata, vous pouvez utiliser l'outil.
- Assurez-vous que les deux interlocuteurs puissent avoir la conversation avec le plus de respect possible de la vie privée des deux côtés (par exemple dans une pièce séparée sans autres présences). Pour cette raison, il peut parfois être préférable de choisir un contact « chat » au lieu d'un contact vidéo.
- Optimiser les circonstances pour bien se voir et bien se comprendre (ex. utiliser des écouteurs).
- Protégez les appels vidéo avec un mot de passe lorsque vous travaillez avec outils non conformes au RGPD.
- Avertissez les utilisateurs de ne pas envoyer de messages ou d'enregistrements à caractère sensible si vous travaillez avec des outils non conformes au GDPR.
- Ne vous inscrivez jamais via votre compte Facebook, vous cédez alors votre vie privée.
- S'il n'est pas possible d'utiliser un outil de bulle d'images prouvé-RGPD, vous pouvez envisager une autre option (par exemple Skype ou WhatsApp) si c'est la seule manière de fournir l'aide et le soutien nécessaires dans un délai raisonnable et qu'aucun autre contact n'est possible.
- Les clients doivent toujours recevoir des informations sur les logiciel utilisé, quelles données sont collectées et ce qu'il arrive aux données.

Il vaut donc mieux le faire confirmer une seule fois dans le consentement éclairé qu'ils en soient conscients (vous devez les inclure dans le dossier).

Vous pouvez faire cela par exemple par e-mail ou sous une autre forme d'autorisation écrite.

Si vous travaillez avec des enfants de moins de 13 ans, demandez l'autorisation parentale.

Les informations d'arrière-plan

Nous clôturons ici les questions de confidentialité dans le travail social.

Après tout, n'utilisez pas d'outils (online) dans le cadre de l'assistance qui peuvent nuire à la vie privée d'une personne. Les outils qui ne portent pas atteinte à ce droit sont également appelés «RGPD-compliant».

En plus du fait que le contenu des conversations doit rester privé.

Cette condition concerne également la transparence dans le traitement des données personnelles de ces outils.

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) établit les règles à propos du traitement des données personnelles par un responsable du traitement.

Une donnée personnelle est toute l'informations identifiée ou identifiable d'une personne, directement ou indirectement, sur la base d'une donnée ou d'un croisement de données.

L'une des raisons pour lesquelles de nombreux médias sociaux ne respectent pas les réglementations du RGPD, et donc ne sont donc pas conformes au RGPD, provient du fait qu'il n'est pas clair sur la façon avec laquelle les données personnelles sont traitées.

Pour l'élaboration de cette aide à la décision, nous nous sommes basés sur nos propres expériences dans le guidage d'organisations autour de l'assistance en ligne et nous nous appuyons également sur les expériences du projet Tetra Simba, par lequel nous avons développé des outils pour soutenir la mise en œuvre d'appels vidéo dans le travail social. Cette aide à la décision ne concerne que le choix d'un certain outil de bulle d'images.

Pour une mise en œuvre ultérieure, nous nous référons au module d'apprentissage que nous avons co-développé dans le cadre du projet Tetra Simba.

SIMBA est l'abréviation de Succesvol IMplementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg.

L'environnement e-learning gratuit est accessible via <https://elearning-onlinehulp.be/simba/>

Vous pouvez également consulter des informations supplémentaires ici :

- Drie instructiepresentaties om snel beeldbellen op te starten via <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/>
- Inzet zakelijke beeldbel-applicaties voor contact tussen zorgverlener en cliënt/patiënt en advies zakelijke beeldbel apps in de zorg via <https://www.actiz.nl/stream/rapport-actiz-advies-zakelijke-beeldbel-apps>
- Stappenplan beeldbellen in de zorg via <https://mxi.nl/uploads/files/publication/beeldbeldoverzicht.pdf>
- IN4CORONA Tools voor jouw organisatie #samentegencorona via <https://www.in4care.be/in4corona>
- Kwetsbare mensen bereiken in tijden van corona via <https://www.samvzw.be/nieuws/kwetsbare-mensen-bereiken-tijden-van-corona>
- Handleiding Praatbox via https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2020/04/Handleiding-praatbox.be_.pdf
- Beeldbellen voor de zorg: welke opties zijn er? <https://www.smarthealth.nl/beeldbellen-zorg>
- Update Coronavirus (Covid-19): Tele - en online werken wordt de nieuwe norm voor klinisch psychologen
- <https://www.vvkp.be/nieuws/update-coronavirus-covid-19-tele-en-online-werken-wordt-de-nieuwe-norm-voor-klinisch>

Les informations d'arrière-plan

Remerciements à

... Herwig Claeys (CGG online) – Lotte Ovaere en Sarah De Coninck (UC Leuven-Limburg) – Philippe Bocklandt en Elise Pattyn (Arteveldehogeschool) met wie we deze expertise konden ontwikkelen in het project [SIMBA -Succesvol Implementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg](#)



Lieve Tack, Data protection officer en beleidsadviseur | Algemene diensten | [Hogeschool UCLL](#)

Avez-vous encore une question sur cette aide à la décision ou sur l'utilisation d'outils en ligne dans le domaine de bien-être et de la santé ?

Envoyer votre question concrète (avec les informations nécessaires sur le contexte organisationnel à partir duquel la question est posée) par mail à davy.nijs@ucl.be ou stijn.custers@ucll.be.

Nous essaierons de vous répondre dès que possible dans un FAQ-réponse.

Nous l'enverrons et la publierons sur notre page web

<https://www.ucll.be/beeldbellen>.

Vous pouvez aussi aller chercher la réponse sur le site de OnlineHulpVlaanderen.