

Bruxelles, le 29 mai 2024

Avis 2024/02

Avis concernant les développements de My One

Introduction

Le Conseil d'Avis a entendu le 29 avril dernier le responsable de la cellule Parent-accueil de l'ONE afin de pouvoir bénéficier d'une présentation des derniers développements en cours et à venir de la nouvelle application My ONE dont l'objectif est d'aider les (futurs) parents à trouver, près de chez eux, un milieu d'accueil, une consultation ONE ou un accueil temps libre.

Bien que le développement de la plate-forme annonce son déploiement à court terme, le Conseil d'Avis souhaite formuler diverses remarques à prendre en compte pour la suite.

Concernant l'information à destination des parents :

- Il conviendra de proposer un lexique clarifiant le mieux possible les différents termes utilisés et clarifier ce que recouvre 'pré-demande' et 'pré-inscription' pour que l'usage soit le plus explicite possible tant pour les parents que pour les MA ou l'Office.
- Lorsqu'un enfant est inscrit dans un milieu d'accueil, nous préconisons que le choix soit laissé aux parents de choisir les autres milieux d'accueil pour lesquels ils souhaitent rester inscrits sur liste d'attente, sans en limiter le nombre et sans limite de temps.

Concernant le développement de l'outil :

Au niveau des parents

- Si la volonté première exprimée concernant cette centralisation des demandes est de pouvoir recenser les besoins, l'outil proposé risque de complexifier la procédure via l'arsenal mis en place (Its me, Peps ONE comme intermédiaire, etc.) et de potentiellement conduire à une forme de non-recours au dispositif accroissant d'autant la fracture numérique. Un système multilingue serait opportun pour toucher un maximum de personnes. Les modes d'accès à la plateforme doivent être ouverts aux personnes ne disposant pas de carte d'identité et/ou pas de smartphone. Sans ces précautions, ce pourraient être les personnes qui seront le mieux informées qui utiliseront My One.

- La phase de testing est intéressante pour l'ONE au niveau statistique, mais il y a lieu de s'inquiéter de l'intérêt des parents et donc de leur participation au test, dans une période de pénurie de places.
- Le système de pré-demande (qui précède donc la pré-inscription) qui est censé objectiver la demande, ne risque-t-il pas de susciter un message contradictoire auprès des parents ainsi que de l'incompréhension ? Ce sont de nouvelles étapes « pré¹ » qui apparaissent et le risque est important que les parents ne comprennent pas qu'une fois le dossier de pré-demande introduit, ils doivent encore prendre eux-mêmes contact avec chacun des milieux d'accueil pour y inscrire leur enfant sur liste d'attente.
- Le respect du RGPD doit également être exploré dans les développements à venir, en s'interrogeant sur la transmission des données aux Pep's et les réels choix possibles pour les parents, notamment de déclarer le fait de ne pas souhaiter être recontacté par l'ONE.

Au niveau des professionnels :

- Bien que nous plébiscitions la relation humaine dans le processus d'inscription, si des parents ne passent pas par le site, les milieux d'accueil craignent de devoir faire eux-mêmes ce travail de pré-demande avec les parents les plus en difficulté, entraînant nécessairement une surcharge administrative.
- Il est important de tenir compte de la réalité de certaines communes ou services présents sur plusieurs communes qui fonctionnent actuellement avec un système de gestion centralisée des demandes d'inscription pour les milieux d'accueil présents sur leur territoire. Il serait intéressant que le nouveau système rencontre cette réalité.
- Il semblerait également que l'outil MyONE n'ait pas été réfléchi pour les horaires variables ; or certaines structures gèrent leurs places disponibles tenant compte des horaires variables pour répondre au mieux aux demandes des parents. Comment s'assurer que le parent peut adapter ses horaires en fonction des disponibilités ? Une incompréhension persiste quant à l'obligation de l'utilisation de cet outil dans le processus de demande et d'inscription au sein des milieux d'accueil.
- Il paraît indispensable que des liens avec les applications et logiciels de gestion des listes d'attente actuels soient prévus, à défaut de quoi, les milieux d'accueils devront ré encoder une nouvelle fois toutes les demandes d'inscription sur Pro ONE.
- Enfin, cette digitalisation de la procédure d'inscription et ses évolutions risquent d'éloigner les MA de certains parents en coupant la relation humaine qui prévalait jusqu'ici.

En conclusion, bien que le Conseil d'Avis reconnaisse l'intérêt de la mise en place d'un tel système pour le pilotage de l'offre et le recensement des besoins, il semble que nombre de questions restent ouvertes afin de garantir de réels progrès en matière d'accessibilité et d'équité pour tous les enfants et leurs parents. Le Conseil d'avis suggère enfin que dans un premier temps, une formule simple de l'outil soit testée afin de ne pas effrayer les parents et de travailler de concert avec les fédérations et les milieux d'accueil autour des questions de gestion des listes d'attente et des priorisations.

¹ *Opgroeien* (anciennement *K&G*) développe un système d'inscription en ligne en MA sans passer par une étape de pré-demande.