

Bruxelles, le 13 janvier 2025

Avis 2025/01

Avis concernant les développements annoncés de MY ONE

Introduction

Le Conseil d'avis a souhaité qu'une information puisse lui être transmise (lors de sa séance du 16 décembre 2024) au sujet des derniers développements de MY ONE. Cette dernière a pour objectif principal d'améliorer le pilotage des prochaines programmations de création de places d'accueil.

Le Conseil d'avis s'était déjà exprimé lors du lancement du processus en septembre 2023 ([AVIS 2023 08](#)) et en avril 2024 (via son [AVIS 2024 02](#)) au sujet des avancements en cours et à venir de l'application. S'il se réjouissait globalement du lancement de ce nouveau service aux parents dans son premier Avis en 2023, le Conseil d'avis s'était montré beaucoup plus circonspect dans son Avis de 2024 et mettait en garde, déjà à l'époque, de certaines dérives inhérentes à ce nouvel outil numérique : (...)

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-recours¹ au dispositif accroissant d'autant la fracture numérique. (..)*

(...) 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. (...)*

(...)

*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 de la demande**, 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 Le non-recours par les parents rendrait le recueil de données statistiques inefficace, particulièrement à l'égard des populations visées.

Aujourd'hui, et au vu des derniers éléments à disposition, le Conseil s'interroge sur les efforts mis en place en matière d'accessibilité du dispositif. En l'état, le Conseil d'avis ne voit pas la plus-value du dispositif ni pour les parents, ni pour les milieux d'accueil. Pour être bénéfique, le système devrait, au moins, permettre aux familles d'effectuer directement une demande d'inscription, proposer une meilleure transparence quant à la disponibilité des places, aux tarifs, ainsi qu'offrir une meilleure accessibilité aux familles en situation de fracture numérique.

En outre, et en supplément de ses deux précédents avis, le Conseil d'avis souhaite également mettre en avant les éléments suivants :

- Il y a nécessité de clarifier les objectifs du dispositif dans sa forme actuelle : s'agit-il d'objectifs statistiques, de simplifications ou d'optimisation des places quelles que soient leur qualité et leur accessibilité ? Sans objectif clair, les moyens déployés pour les atteindre ne sont pas appréhendables en tant que tel.
- Le recensement des demandes enregistrées ne permettra pas de sonder les besoins de la population en matière de places dans les MA PE. Un recensement de la demande pourra en revanche être réalisé, ce qui permettra de mieux prendre en compte ces données (avec toutes leurs limites), parmi d'autres, dans les futurs plans de création de places d'accueil.
- La balise n° 5 de l'accueil en FWB rappelle la nécessité de fonder le système de l'accueil sur le développement de connaissances scientifiques pertinentes. À ce stade, nous ne pouvons que craindre la grande relativité des données récoltées, étant donné les diverses problématiques relevées au sein de cet avis. Si My ONE est lancé en l'état, il sera donc primordial de rester particulièrement prudent par rapport aux résultats tirés de l'évaluation à court terme et des suivantes si elles sont prévues.
- Même si des partenariats sont mis en place pour veiller à rendre My One plus accessible² (via les PEP's ONE, les MA et le réseau de partenaires), une accessibilité et une équité de fait ne pourra être assurée pour tous les parents. Au contraire, la charge mentale des plus fragiles (parent solo, précaire, isolé, etc.) sera renforcée par des démarches supplémentaires sans réel bénéfice pour l'utilisateur. L'unique alternative proposée à la fracture numérique et à tous les parents ne disposant pas d'Internet au moment de la pré-demande, est le format papier, avec un encodage manuel au sein de l'Administration Centrale de l'ONE. Cette alternative est une option insuffisante au vu des enjeux de la non-demande, de la simplification des procédures administratives et de l'accessibilité des milieux d'accueil.
- Dans le cadre du planning prévu par l'ONE, organiser une phase de testing sans définir en amont des objectifs clairs basés sur des indicateurs mesurables ne peut être considéré comme une réelle évaluation du dispositif. Le calendrier avec un système obligatoire au 1^{er} octobre ne peut être envisagé qu'après une évaluation formelle qualitative du dispositif. Le délai ne semble donc pas réaliste.
- L'annulation automatique de la quasi-totalité des demandes en cours sitôt qu'une place est acceptée engendra des difficultés importantes pour les parents. Dans un contexte de pénurie, de nombreux parents acceptent la première place disponible, même si elle ne correspond pas à leurs souhaits, et notamment à leurs moyens financiers. Ils devraient conserver la possibilité de maintenir leurs demandes de places dans les autres MA qu'ils avaient préalablement sélectionnés. Les parents sont libres de choisir le milieu d'accueil qui leur convient dans ses pratiques pédagogiques, les horaires d'accueil, la localisation, l'accessibilité, le projet... Dans un contexte de pénurie, il n'est pas opportun de retirer unilatéralement un parent de listes d'attentes de milieux d'accueil qu'il aurait présélectionnés. En effet, ces autres choix pourraient correspondre plus adéquatement à ses attentes et aux besoins de son enfant. Pour ces raisons, la désinscription

2 Notons ici qu'en l'état, des possibilités de traduction en ligne de même que des langues complémentaires pour les versions papier seraient utiles (à titre d'exemple, le roumain serait utile considérant qu'il s'agit de la deuxième nationalité étrangère à Bruxelles).

automatique des parents sur toutes les listes d'attente sans choix des parents n'est pas compréhensible pour le Conseil d'avis.

- À défaut de permettre une demande directe d'inscription depuis la plateforme, ainsi qu'une transparence quant à la disponibilité des places, une charge et un stress sur les parents s'ajoutent via ce dispositif. Les parents et les familles risquent d'appeler lors de leur 1^{er} jour de grossesse les milieux d'accueil afin de vérifier qu'ils sont bien préinscrits. Or, il ne s'agit nullement d'une préinscription mais d'une démarche supplémentaire préalable pour les parents. La recherche d'une place en crèche est un parcours du combattant de plus en plus complexe qui génère déjà, en soi, son lot d'anxiété et de questionnements chez les parents³.
- Au niveau des MAE, il nous semble nécessaire de mesurer la charge de travail de ce nouveau processus (tant pour les MAE que les parents), de prendre en considération la charge psychosociale des travailleurs psycho-médico-sociaux qui gèrent les listes d'attentes, les inscriptions et travaillent au cas par cas au quotidien.
- La gestion des listes d'attente se trouvera également affectée (mouvements possibles pour un parent qui souhaite rester dans les listes, réactivation d'une demande après une inscription qui verra l'enfant se retrouver à nouveau en dernière position...).
- En réalité, les deux publics cibles (parents/MAE) se chevauchent et les problématiques énoncées pour les parents vont d'une manière ou d'une autre se répercuter sur le milieu d'accueil engendrant une charge supplémentaire sur les équipes et sur les parents.

Le Conseil d'avis suggère que des enquêtes qualitatives auprès de PEP's et de MA pour envisager l'impact de la nouvelle procédure en matière de charge administrative supplémentaire pour les professionnels (et donc de stress) soient réalisées et, en parallèle, que des profils de parents diversifiés soient ciblés pour questionner les avantages concrets et inconvénients pour le grand public.

Il est pour le moment prévu que les résultats finaux de la phase test seront présentés au Conseil d'avis en août 2025. Passé ce délai, la phase de pré-demande deviendra obligatoire pour les parents à partir d'octobre de la même année. Mais, la phase de testing envisagée ne résoudra probablement que peu, voire aucunement, les problèmes précités ni les inquiétudes inhérentes à ce projet. En l'état des informations disponibles, le Conseil d'Avis plaide pour ne pas alourdir de manière importante les démarches des parents sans que le système mis en place ne démontre son bénéfice concret pour les familles (simplification des démarches, introduction de demandes et non de pré-demandes, transparence des tarifs et quant à la disponibilité des places, suppression de la désinscription automatique, gestion claire et choisie des MAE prioritaires pour les familles).

Avant de rendre ce système obligatoire, le Conseil d'avis interpelle l'autorité et demande à ce que le projet, les conditions de la phase de test et les éléments d'évaluation soient précisés. Le Conseil d'avis estime que le dispositif n'est pas mûr en l'état et que les conditions de réussite ne sont pas suffisamment réunies pour ne pas engendrer de la confusion et du stress supplémentaire sur les parents et sur les MAE. Le Conseil d'avis plaide pour que l'ouverture du dispositif soit reportée tant que des modifications susceptibles de répondre aux différents points de vigilance présentés dans cet avis n'ont pas été réalisées.

3 D'ailleurs, est-il souhaitable que la responsabilité de fournir des statistiques claires sur les besoins d'accueil incombe aux parents eux-mêmes ? Qu'en est-il de la responsabilité des pouvoirs publics dans le pilotage de leur propre système ?