

Bruxelles, le 11 septembre 2023

Avis 2023/08

---

**Avis relatif à lancement du nouveau portail interactif « MYONE » destiné aux parents et futurs parents**

---

### **Introduction**

Lors de sa réunion de rentrée du mois d'août, et suite à la demande formulée au responsable de la cellule Parent-accueil de l'ONE, le Conseil d'Avis a pu bénéficier de la présentation 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.

Ce système, qui remplacera le site 'premiers pas', offrira la possibilité de s'identifier comme demandeur d'une place dans une structure d'accueil. L'inscription continuera à être validée uniquement par le milieu d'accueil et l'interaction directe entre le parent et le milieu d'accueil sera maintenue tout au long du processus.

Si ce système parvient à s'imposer au sein de l'ensemble de la population, l'Office devrait être à terme mieux outillé pour objectiver l'état de la demande en matière de places d'accueil pour orienter les futurs développements de l'accueil.

Le Conseil d'avis se réjouit de la mise en place de ce nouveau dispositif annoncé déjà depuis quelques années et qui s'inscrit notamment dans le cadre légal de la réforme de l'accueil petite enfance.

Le Conseil tient néanmoins à faire part de remarques préalables dans le cadre du lancement de ce dispositif :

- Dans les zones rurales où l'offre n'est pas pléthore, quelle sera la réelle plus-value pour le parent d'utiliser ce type d'application au lieu d'appeler ou de se rendre directement dans le MA pour savoir si une place est disponible ?
- En zone urbaine cependant, lorsqu'une place se libérera, le fait de pouvoir automatiser les réponses à envoyer aux parents, et donc être informé rapidement, fluidifiera la communication et simplifiera le travail des MA.
- Au-delà du lancement de MY ONE, le numérique dans son ensemble s'impose à tous niveaux de la société et le fossé continue à se creuser entre des services administratifs de plus en plus

informatisés et les personnes qui ne sont pas outillées. Il faudra donc s'assurer que l'introduction du nouveau dispositif n'éloigne pas plus encore des MA les publics précarisés.

- Du côté de certains MA (dont notamment les accueillantes autonomes), et malgré le subside octroyé par l'ONE, l'informatisation de ce secteur n'est pas encore pleinement assurée...
- La combinaison des deux éléments précédents risquerait de mettre à la mal la réussite de My ONE si des balises préalables ne sont pas pleinement rencontrées. La période de test prévue par l'ONE auprès des utilisateurs (parents / PEPS ?? / MA) devrait être fort éclairante pour s'assurer de l'adhésion du plus grand nombre au nouveau dispositif.
- Certaines communes disposent déjà depuis un certain temps d'une liste d'inscription centralisée pour l'ensemble des MA présents sur leur territoire. Il serait dès lors intéressant pour l'ONE de rencontrer les communes concernées afin d'identifier avec elles des bonnes pratiques et de connaître les éventuels écueils rencontrés.
- Le Conseil d'avis s'interroge sur la manière dont seront traités les refus d'inscription par les MA et souhaiterait pouvoir être tenu informé des informations récoltées via My ONE à ce sujet.
- Le Conseil suggère de visibiliser le secteur PSE au travers de MY ONE afin de permettre aux parents de pouvoir identifier la structure PSE en lien avec l'école de leur enfant.