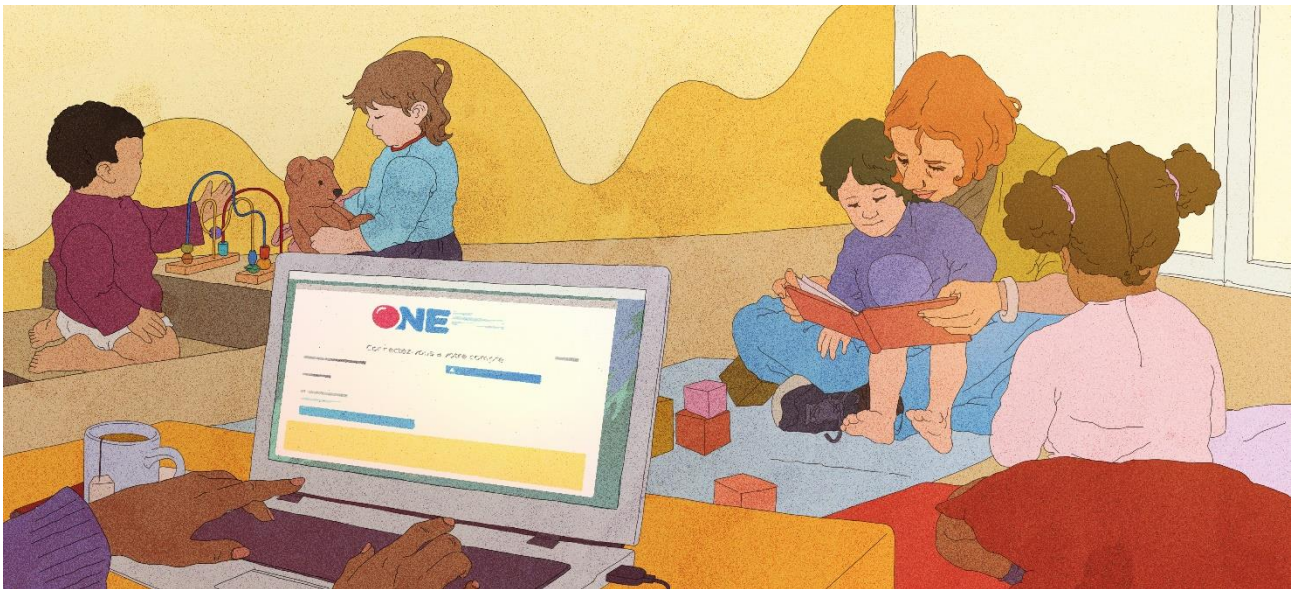


Mise à jour : février 2023

GUIDE D'UTILISATION DU PORTAIL PRO-ONE

VERSION

ACCUEILLANT·E D'ENFANTS INDEPENDANT·E



DIRECTION APPUI ET CONSEIL

CELLULE DIGIPRO



Table des matières

1. INTRODUCTION	2
2. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE	3
3. HELPDESK	4
4. PORTAILS	5
4.1. Portail MY.ONE	6
4.2. Portail OFFICE.ONE	7
4.3. Portail PRO.ONE	8
5. PRO.ONE	9
5.1. Objectifs	9
5.2. Accéder à PRO.ONE	10
5.2.1. Navigateurs recommandés	10
5.3. Se connecter à PRO.ONE	11
5.4. Les catégories de données	13
5.5. Page d'accueil	14
5.5.1. Communication	14
5.5.2. Le volet de navigation	15
7. MON AUTORISATION	18
8. MES BILANS	20
9. MES DEMANDES	21
10. MES SUBSIDES	22
11. MES PREFERENCES	23
12. MON UTILISATEUR	24

1. INTRODUCTION

L'ONE s'inscrit dans l'évolution digitale des services publics et met progressivement en place un programme de digitalisation dans les relations avec ses usagers qu'ils soient parents ou professionnels.

La digitalisation vise d'une part à mettre des services et informations plus aisément à disposition de tous et d'autre part à simplifier le plus possible les processus administratifs (ex. éviter de devoir réencoder de multiple fois les mêmes informations, etc.)

Dans la vision de l'ONE, la digitalisation vient en complément du contact humain avec les professionnels de l'ONE et ne le remplace pas. Il s'agit d'un outil et non d'une fin en soi.

L'ONE est conscient que le passage du « papier » au digital n'est pas une chose simple tant pour vous que pour nos propres agents. C'est la raison pour laquelle, depuis le début nous essayons de soutenir cette évolution de diverses manières notamment par le biais d'enquêtes, de test avec des représentants de milieux d'accueil.

A ce niveau une nouvelle étape vient d'être franchie avec la création de DIGIPRO, une cellule ONE chargée de soutenir la transition numérique via le développement d'une série d'outils à votre attention : **PRO.DIG.E** une newsletter consacrée aux évolutions digitales, des formations régulières et le guide d'utilisation du portail PRO.ONE...

Ce guide d'utilisation a pour objectif d'aider les accueillant·e·s d'enfants indépendant·e·s en vous fournissant l'essentiel de l'information pour pouvoir utiliser au mieux votre portail.

Nous espérons qu'il vous en facilitera l'usage et vous permettra d'en utiliser au mieux toutes les fonctionnalités.

Le portail est un outil de travail évolutif, n'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions d'amélioration par mail à l'adresse pro@one.be

Bonne lecture.

L'équipe DIGIPRO

2. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

L'ONE est sensible à la protection de votre vie privée et s'engage à traiter vos données à caractère personnel avec soin, transparence et dans le strict respect de la législation en matière de protection de la vie privée à savoir le *Règlement européen sur la protection des données (RGPD)*.

Notre politique de confidentialité (<https://www.one.be/one-cookies/>) vous renseigne sur la manière précise dont l'ONE récolte, traite et conserve vos données à caractère personnel, elle détaille également vos droits et la manière de les exercer.

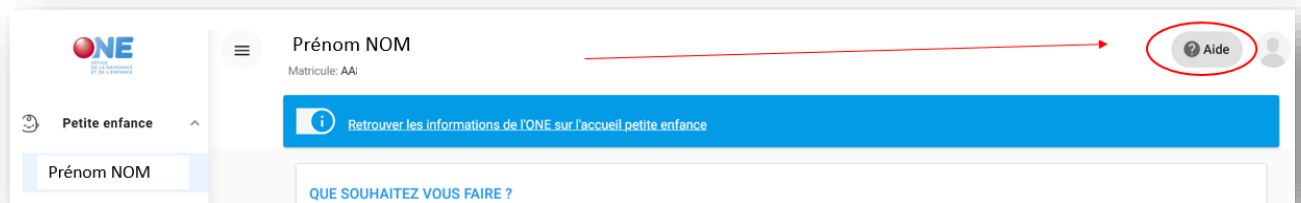
Le délégué à la protection des données (DPO) de l'ONE est joignable pour répondre à toutes vos questions à propos de la protection de la vie privée via un formulaire de contact sur le site internet de l'ONE (<https://www.one.be/public/contact/vie-privee/>) ou par courrier postal à l'adresse

DPO Office de la Naissance et de l'Enfance
Délégué à la protection des données
Chaussée de Charleroi 95
1060 Bruxelles.

Vous pouvez aussi trouver des informations générales concernant le respect de la vie privée sur le site internet de l'Autorité de protection des données (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen>).

3. HELPDESK

Le bouton « AIDE » en haut à droite de l'écran du portail PRO.ONE vous indique les coordonnées de contact du helpdesk (aide de première ligne).



Le helpdesk peut vous aider en cas de difficultés rencontrées lors de problèmes de connexion, à vous situer sur le portail, à corriger les erreurs de NISS (numéro de registre national), à répondre à des demandes d'informations générales, etc.

Il s'agit d'un service de première ligne qui répond à des questions de base et qui au-delà peut vous orienter vers les personnes ressources.

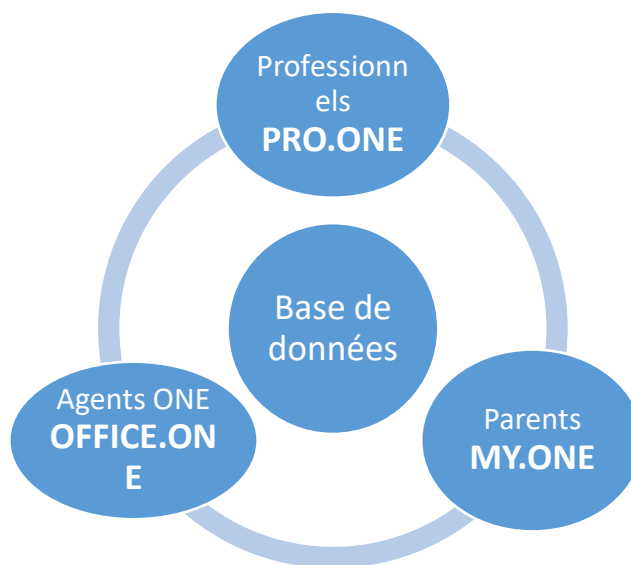
Cependant, vous disposez dans la rubrique « **CONTACTS ONE** » du portail PRO.ONE les coordonnées de : votre agent conseil, référent accueil, référent santé (voir point 6.2).

Les agents du helpdesk sont joignables du lundi au vendredi par téléphone au **02/542.14.45** de 9h à 16h ou par courriel à l'adresse pro@one.be.

4. PORTAILS

Les usagers ont accès à trois portails (c'est-à-dire des espaces internet commun entre l'ONE et les usagers).

Ces portails sont reliés entre eux, certaines informations encodées sur un des portails sont donc visible sur l'un ou l'autre des autres portails en direct. Ainsi par exemple, les informations telles que les numéros de téléphone de l'accueillant·e d'enfants indépendant·e, l'adresse, les horaires d'ouverture..., apparaissent également sur My.ONE (Premiers Pas) à destination des parents et sur Office.one à destination des agents de l'ONE.



4.1. Portail MY.ONE

Destiné aux parents, ce portail permet de localiser les structures d'accueil et d'obtenir différentes informations les concernant.

Les parents peuvent y trouver des informations sur la localisation des milieux d'accueil en fonction du code postal, la ville ou de l'adresse qui est renseigné dans la barre de recherche du site internet et également sur les horaires.

Il est possible de sélectionner un milieu d'accueil subventionné, un milieu d'accueil non-subventionné ou une accueillant-e d'enfants indépendant-e.

MY.ONE, aussi appelé Premiers Pas, verra aux alentours de 2023 ses fonctionnalités s'étoffer avec notamment les pré-demandes en ligne dans le cadre des inscriptions en milieux d'accueil.

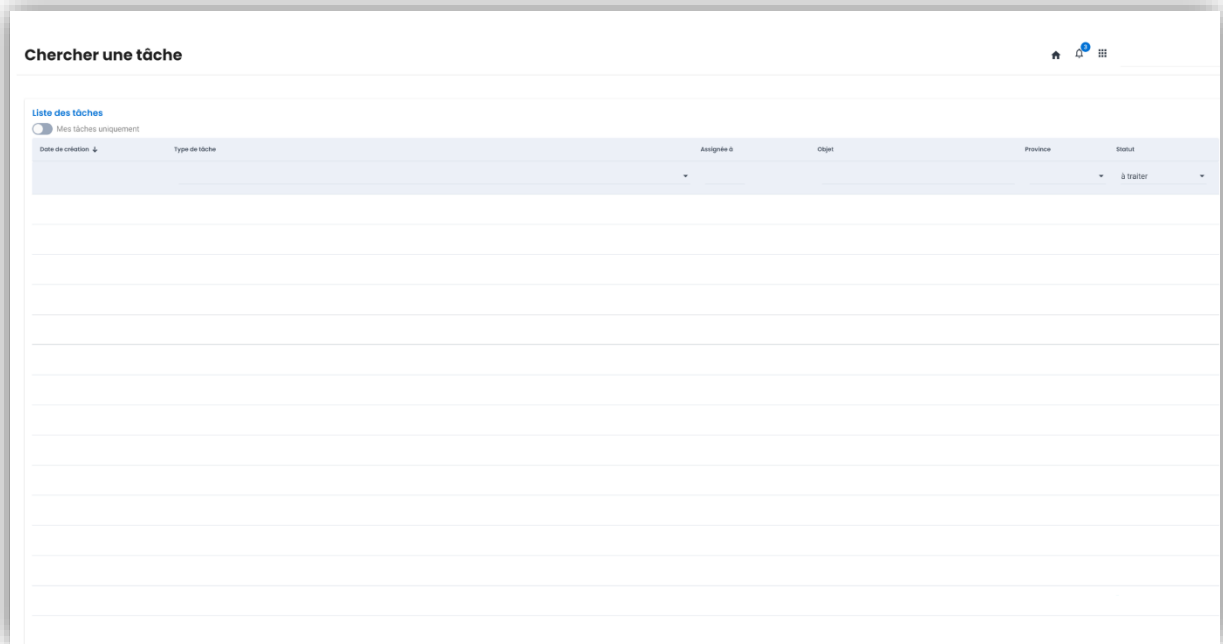
Il est primordial de veiller à tenir à jour vos données professionnelles au sein de votre portail PRO.ONE car toutes ces informations sont utiles et visibles par les parents dans le cadre de leurs recherches de places d'accueil.

REMARQUE – Vous avez également la possibilité de mentionner vos places disponibles sur Premiers pas via le portail PRO.ONE en complétant la rubrique « Signalétique » (voir point 6.1).

The screenshot displays the 'Premiers Pas' website interface. At the top, there are navigation links: 'TROUVER UN MILIEU D'ACCUEIL', 'COMMENT CHOISIR SON MILIEU D'ACCUEIL', and 'QUEL EST LE RÔLE DE L'ONE'. Below these is a search bar with the text 'Trouvez rapidement votre milieu d'accueil' and a search button labeled 'Rechercher'. The search bar contains the placeholder text 'Votre code postal, ville, adresse? Nom d'un milieu d'accueil?'. Below the search bar, there are two main content blocks. The first block features a large number '4000' with the text 'Plus de 4000 Milieux d'accueil en Fédération Wallonie-Bruxelles'. The second block is titled 'Les milieux d'accueil francophones' and includes a small text block: 'Sur Premiers Pas, vous trouverez la grande majorité des milieux d'accueil autorisés par l'ONE en Wallonie et à Bruxelles. Que vous préfériez déposer votre petit bout à la crèche ou chez une accueillante, efficace de passer à côté de la perle rare!'. Below this, there is a section titled 'Comment choisir son milieu d'accueil?' with a small illustration of a house and a person. The text in this section discusses the ease of finding a suitable environment and the importance of matching the budget and location to the family's needs.

4.2. Portail OFFICE.ONE

Destiné aux agents de l'ONE : c'est par exemple dans office que sont gérées les autorisations, le bilan de fonctionnement, la validation des photos et de votre Relevé d'Identité Bancaire... Les accès des agents y sont définis selon les fonctions des différents services.



4.3. Portail PRO.ONE

Destiné aux professionnels actifs dans le secteur de l'enfance (quel que soit le secteur). **C'est donc le portail qui vous est destiné.** Sur ce portail, vous pouvez consulter et modifier vos informations, gérer les procédures qui vous concernent (ex. bilan de fonctionnement, ...). Vous pouvez mettre à jour vos données liées à votre structure, ajouter une photo, votre projet pédagogique et également ajouter un Relevé d'Identité Bancaire (RIB).



5. PRO.ONE

5.1. Objectifs

Le portail PRO.ONE a trois objectifs principaux. Vous permettre de :

✓ SIMPLIFIER LES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

- D'accéder et de mettre à jour à un seul endroit de l'ensemble de vos données ONE.
- De gérer en ligne l'ensemble des procédures administratives qui vous concerne : processus préparatoire à l'autorisation, bilan de fonctionnement etc.
- D'accéder à vos documents et à des informations en ligne (communication etc.).

✓ AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE

En améliorant la qualité des données, cela réduit le risque d'erreur (ex. courrier mal adressé, information inexacte aux parents, etc.).

Le fait de disposer de vos données de contact (courriel, numéro de téléphone) mise à jour par vous-même permettra :

- De vous informer rapidement de tout changement, de tout évènement qui vous concerne (changement de réglementation, séance d'information, enquête etc.).
- Une meilleure interactivité entre vous et l'ONE

✓ FACILITER LA RENCONTRE ENTRE LES PARENTS EN RECHERCHE DE PLACES D'ACCUEIL ET VOUS

Certaines des données gérées par le portail permettront le développement d'un meilleur service aux parents notamment dans leur recherche de place.

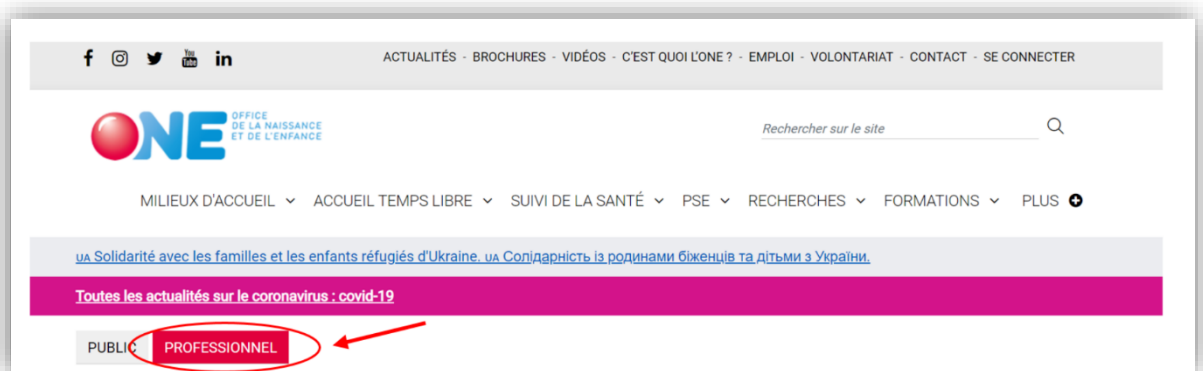
Les informations mises à disposition des parents proviennent des données que vous avez encodées via le portail PRO.ONE. C'est pour vous l'occasion de donner aux parents en recherche de place une information fiable et à jour afin de leur permettre de prendre aisément contact avec vous. Si vous ne disposez pas de place pendant une certaine période, vous pourrez également le signaler si vous le souhaitez.

C'est pourquoi, il est primordial de tenir ces informations à jour.

5.2. Accéder à PRO.ONE

Le portail PRO.ONE est accessible à cette adresse : <https://pro.one.be>

REMARQUE – L'ONE dispose également d'un site internet. (<https://www.one.be>) Celui-ci comporte une section réservée aux professionnels mais ouvert à tous contrairement au portail PRO.ONE. Il est important de ne pas confondre les deux.



5.2.1. Navigateurs recommandés

Pour des questions de compatibilité, nous recommandons d'utiliser les navigateurs à jour suivants :

Google Chrome



Mozilla Firefox



Microsoft Edge



Pour vous permettre une navigation optimale, nous vous recommandons d'utiliser un ordinateur.

5.3. Se connecter à PRO-ONE

L'ONE favorise une connexion dite « forte ». En favorisant ce type de connexion sur le portail PRO.ONE, l'Office souhaite renforcer la sécurité des données transmises et garantir la confidentialité autour des données à caractère personnel.

La connexion forte permet de :

- Garantir que chaque personne accède uniquement aux données dont elle a besoin. Cela signifie que chaque utilisateur qui doit avoir accès au portail, disposera d'un accès individualisé et personnel.
- D'éviter que les données ne soient modifiées de manière imprévue.
- Disposer d'un historique de consultation et de modification des données.
- D'éviter qu'une personne qui ne travaille plus pour votre organisation ait toujours les accès de vos structures.

Vous pouvez donc vous connecter au portail PRO.ONE soit via :

- L'application It's me (« application d'identité mobile qui permet aux citoyens belges de se connecter à des plateformes du gouvernement, des banques, des assureurs et d'autres entreprises privées »)¹
- eID (lecteur de carte d'identité), vous devez avoir converti votre utilisateur pour vous connecter avec cette méthode.

Pour vous connecter, cliquez sur Connexion avec EID ou It's me

OFFICE DE LA NAISSANCE ET DE L'ENFANCE

Connectez-vous à votre compte

Français

Nom d'utilisateur ou courriel

Mot de passe

Se souvenir de moi

Mot de passe oublié ?

Connexion

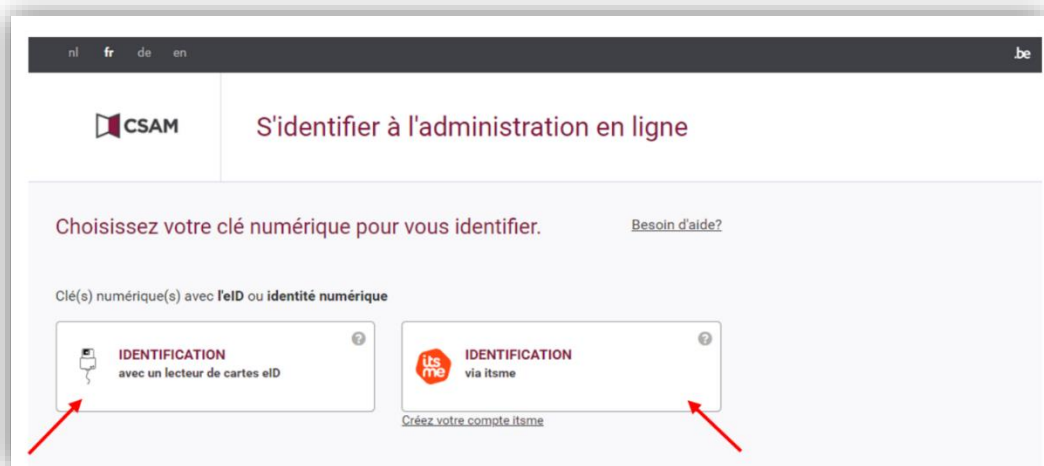
Connexion avec EID ou Itsme

En cas de problème avec l'utilisation de l'application **Itsme** ou du lecteur de carte d'identité **eID** veuillez prendre contact avec :

- **Itsme** : via la page de contact <https://www.itsme.be/fr/contact> ou via le numéro de téléphone 02/657.32.13
- **eID** : via la page de contact <https://sma-help.bosa.belgium.be/fr/formulaire-de-contact> ou via le numéro de téléphone 02/740.79.92

¹ Définition Wikipédia, <https://fr.wikipedia.org/wiki/Itsme>

Le portail PRO.ONE vous renvoie vers le portail CSAM (portail d'accès aux services de l'état) - Il faut s'identifier à l'administration en ligne pour que vous puissiez vous connecter.



Cliquez ensuite sur le moyen de connexion que vous souhaitez utiliser (avec un lecteur de carte d'identité ou avec l'application It's me).

En cas de problème avec l'utilisation de l'application **Itsme** ou du lecteur de carte d'identité **eID** veuillez prendre contact avec :

- **Itsme** : via la page de contact <https://www.itsme.be/fr/contact> ou via le numéro de téléphone 02/657.32.13
- **eID** : via la page de contact <https://sma-help.bosa.belgium.be/fr/formulaire-de-contact> ou via le numéro de téléphone 02/740.79.92

REMARQUE– Depuis le 1^{er} janvier 2023, vous devez utiliser soit l'application It's me soit un lecteur de carte d'identité pour vous connecter sur votre portail. Pour ce faire, nous vous invitons à consulter le chapitre Mon utilisateur (voir point 12).

5.4. Les catégories de données




Les écrans comportent deux catégories de données :

- **Les données consultables**

Elles ne peuvent pas être modifiées par vous, elles sont présentes à titre informatif uniquement ;

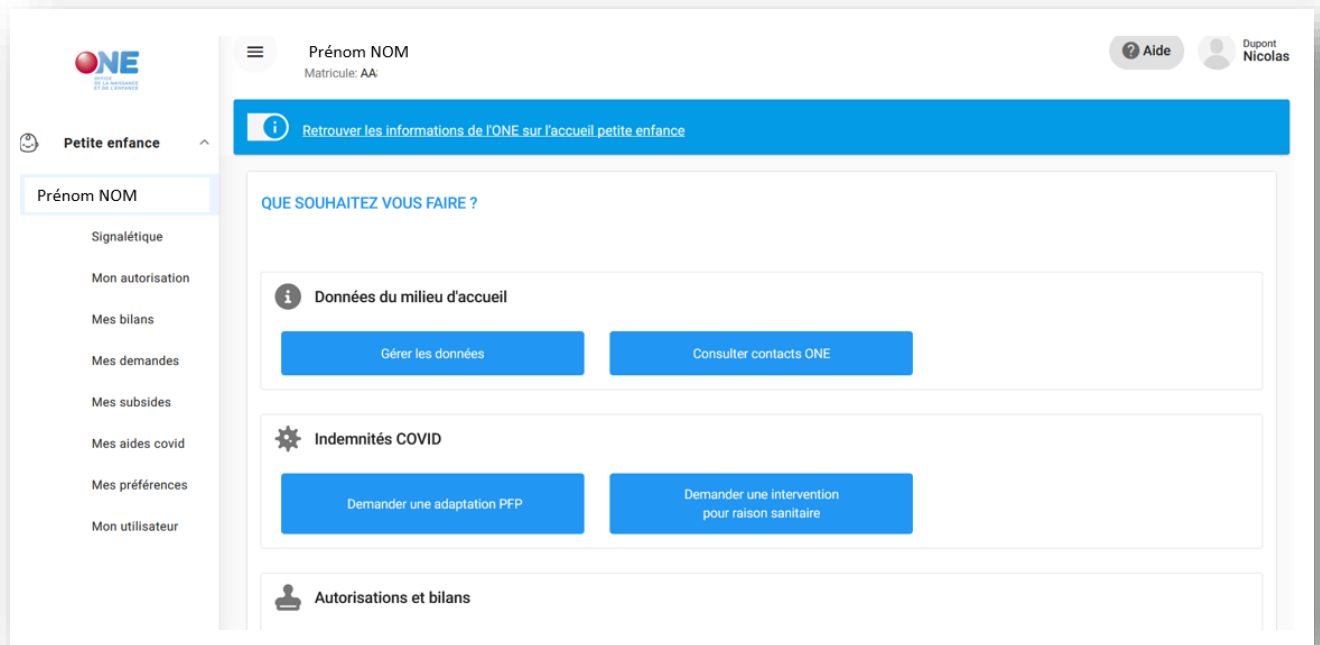
- **Les données éditables**

Elles peuvent/doivent être complétées par vous. Dans ce cas, la modification s'active lorsque vous cliquez sur l'icône crayon. ✎ Si cette icône n'apparaît pas, cela veut dire que vous n'avez pas la possibilité de modifier vous-même les données présentées sur cet écran. Pour modifier/corriger une information non éditable, vous devez passer par le helpdesk. Pour enregistrer les données éditables lorsque vous les avez introduites, l'écran propose un bouton vert et l'enregistrement se fait au moment où vous cliquez sur ce bouton.

Bouton pour «VALIDER»	Bouton pour «ANNULER »	Bouton pour «AJOUTER »
		

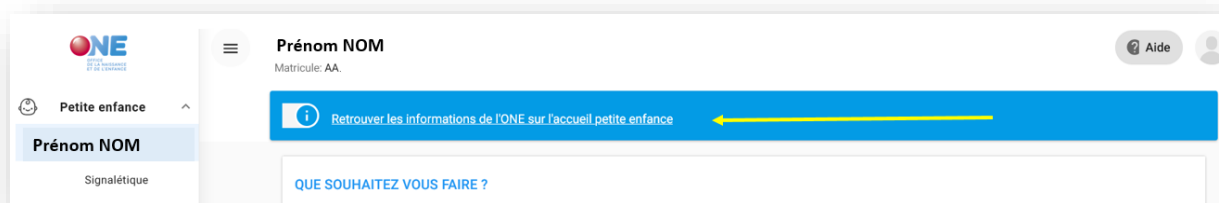
5.5. Page d'accueil

Le portail PRO.ONE a été conçu pour rassembler en un seul endroit toutes les informations nécessaires à votre milieu d'accueil gérées au niveau du département accueil de l'ONE.



5.5.1. Communication

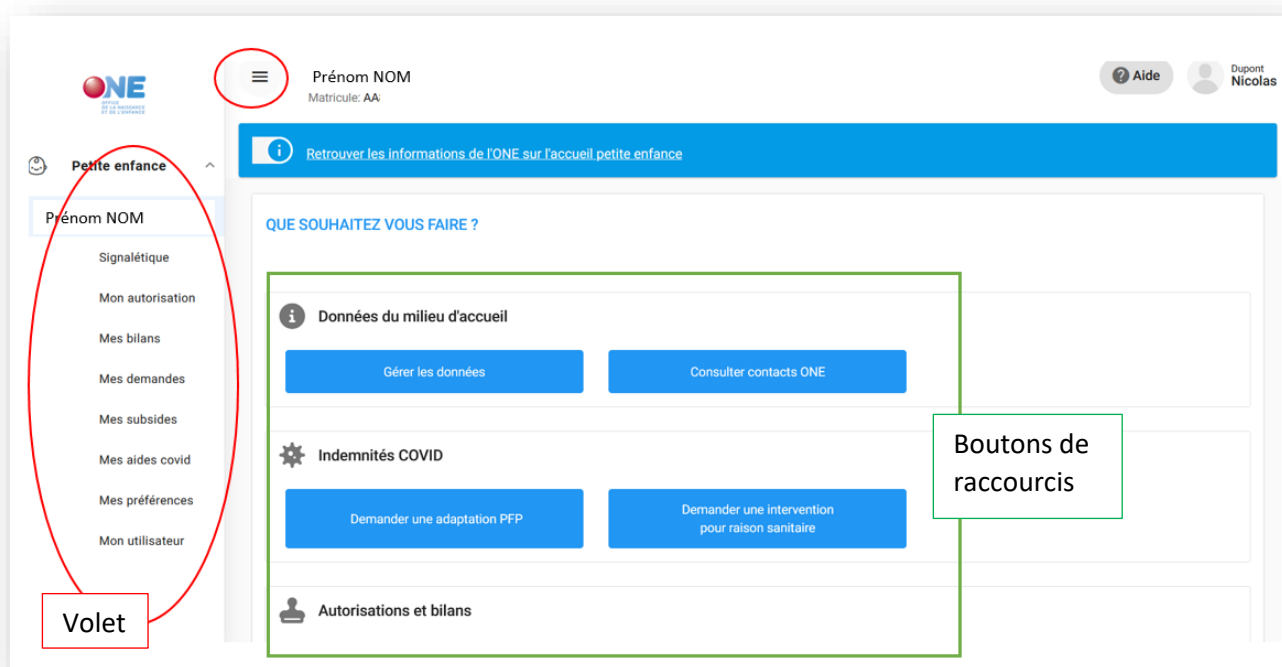
Dans le bandeau bleu vous pourrez consulter l'ensemble des informations et communications générales de l'ONE. Vous pouvez y retrouver les informations le fonctionnement du milieu d'accueil, des nouveautés etc.



Des bandeaux d'autres couleurs peuvent apparaître suivant l'actualité.

5.5.2. Le volet de navigation

Pour cacher ou afficher le volet, cliquez sur le **menu** (les trois petites barres).



Les boutons de raccourcis permettent d'accéder directement aux fonctionnalités le plus souvent utilisées concernant votre milieu d'accueil. Celles-ci sont également accessibles via le volet de navigation situé à gauche.

6. SIGNALÉTIQUE

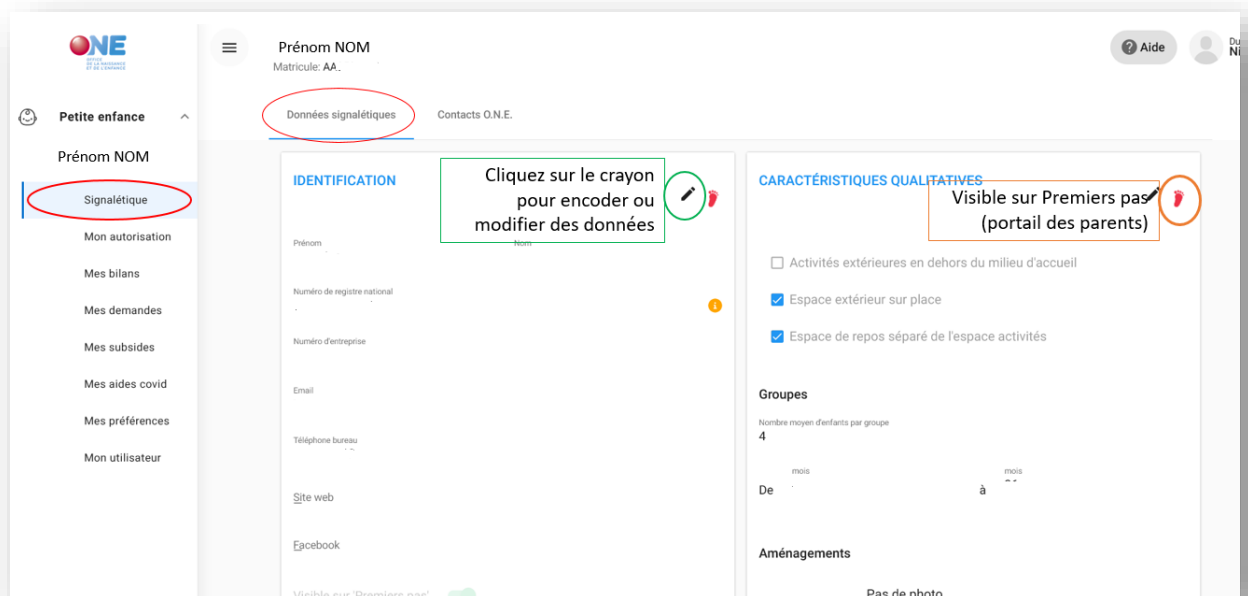
Pour compléter ou modifier une donnée liée à votre milieu d'accueil ou prendre connaissance des Contacts ONE, il vous suffit de vous connecter sur le portail PRO.ONE, et de cliquer sur l'onglet « **SIGNALÉTIQUE** »

6.1 Données signalétique

Vous pourrez consulter la rubrique « Données signalétique » qui reprend plusieurs informations sur votre structure telles que notamment :

- Identification,
- Numéro d'urgence,
- Adresse courrier,
- Co-accueil : si vous êtes en co-accueil, le portail précisera le nom de votre co-accueillant-e,
- Coordonnées bancaires : il faut compléter votre numéro de compte et joindre un Relevé d'Identité Bancaire que vous pouvez obtenir directement auprès de votre banque. Il suffira ensuite de le télécharger directement sur le portail.

REMARQUE - Le Helpdesk reste à votre disposition en cas de difficultés (voir point 3).

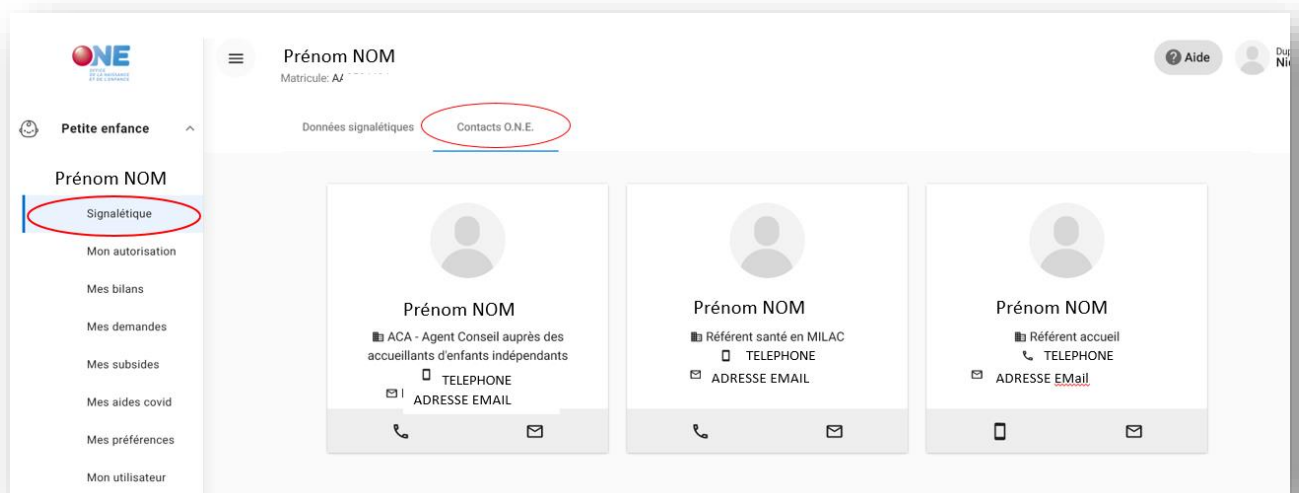


REMARQUE - Il est important de compléter les données et de les garder à jour car certaines de ces informations sont automatiquement indiquées sur Premiers Pas (portail des parents). Sont notamment concernés les rubriques suivantes :

- Identification,
- Adresse du milieu d'accueil,
- Heures d'ouverture,
- Disponibilité des places : vous pouvez préciser si vous avez des places disponibles,
- Caractéristiques qualitatives : vous avez la possibilité de préciser des informations sur le lieu d'accueil, d'ajouter une photo qui devra être validé par votre agent conseil ainsi que votre projet pédagogique.

6.2 Contacts ONE

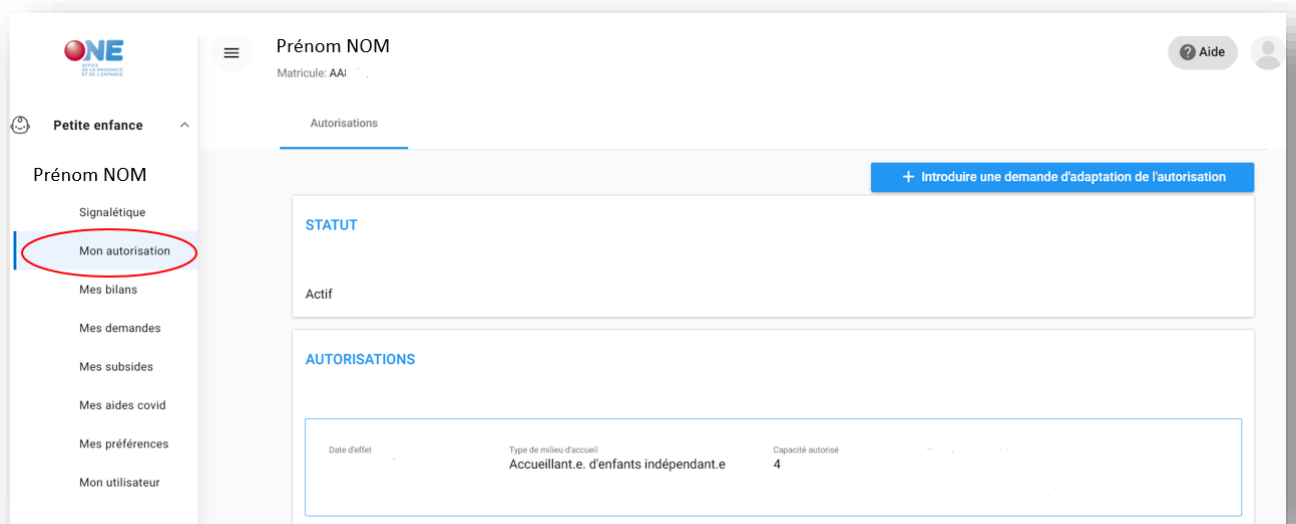
Vous avez la possibilité de consulter vos personnes de contact ONE en cliquant sur « **CONTACTS ONE** »



REMARQUE - Si aucune information ne s'affiche, nous vous conseillons de contacter le helpdesk (voir point 3).

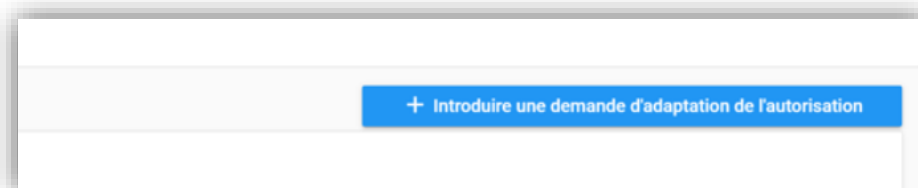
7. MON AUTORISATION

Dans le module « **MON AUTORISATION** », vous trouverez toutes les informations concernant l'autorisation de votre milieu d'accueil avec notamment une information sur le statut actuel de votre autorisation et les documents relatifs à l'octroi, la suspension ou le retrait définitif d'autorisation.



Vous trouverez également des informations telles que la date d'autorisation, le lieu ainsi que la capacité d'accueil du milieu autorisé.

Sur ce même onglet, vous avez la possibilité d'introduire une demande d'adaptation de l'autorisation concernant :



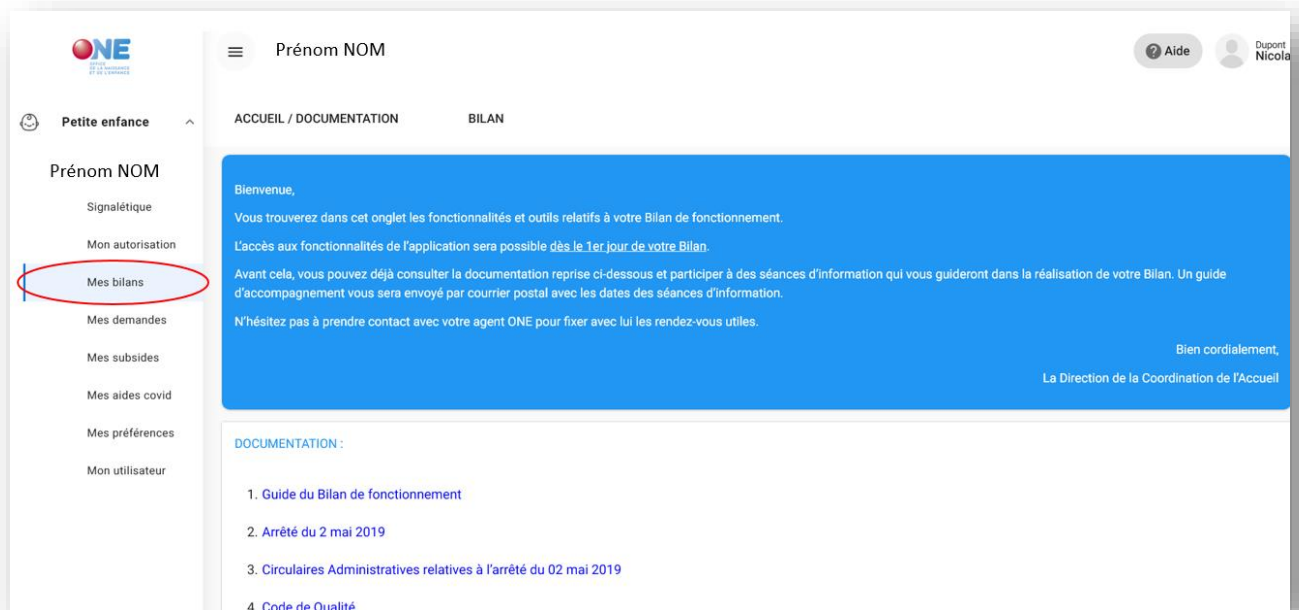
- Un déménagement définitif
- Un déménagement temporaire
- Une fin d'activité
- Une cessation temporaire
- Une réintégration des locaux

INTERLOCUTEUR DE RÉFÉRENCE : Pour toute information concernant votre autorisation, n'hésitez pas à contacter votre référent accueil au sein du secrétariat Accueil de votre Administration subrégionale ONE en cliquant sur « **CONTACTS ONE** » (point 6.2)

8. MES BILANS

Dans ce module, vous trouverez les fonctionnalités et outils relatifs à votre bilan de fonctionnement. Le bilan de fonctionnement est un dispositif qui systématise, pour l'ensemble des milieux d'accueil, une démarche réflexive d'amélioration de la qualité. Il permet une vision à 360 degrés : (auto)-évaluation de tous les aspects de l'accueil (infrastructure, projet d'accueil...)

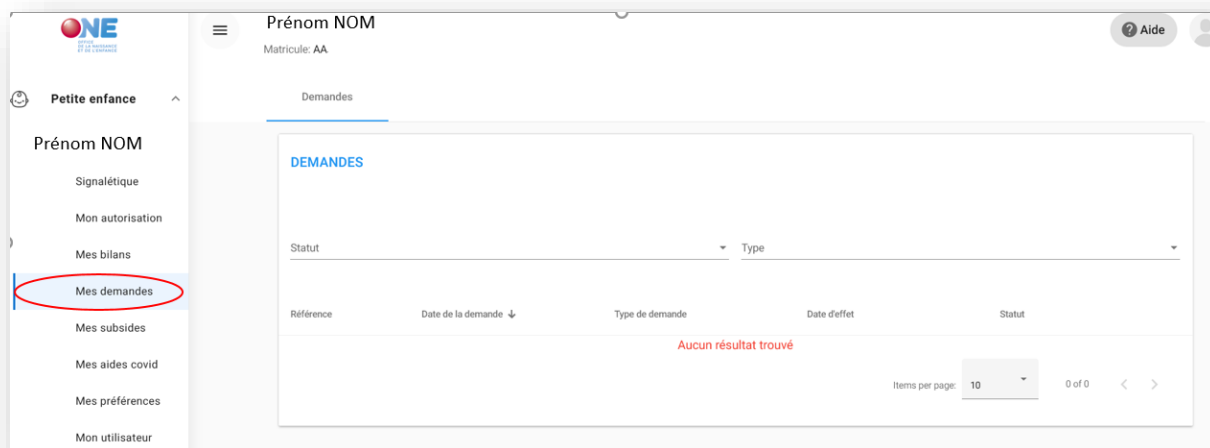
L'accès aux fonctionnalités de l'application sera possible dès le 1^{er} jour de votre Bilan de fonctionnement. Avant cela, vous avez déjà la possibilité de consulter la documentation.



INTERLOCUTEUR DE RÉFÉRENCE : Pour toute information sur le bilan de fonctionnement, n'hésitez pas à contacter votre agent conseil. Vous avez la possibilité de consulter ses coordonnées en cliquant sur « **CONTACTS ONE** » (voir point 6.2)

9. MES DEMANDES

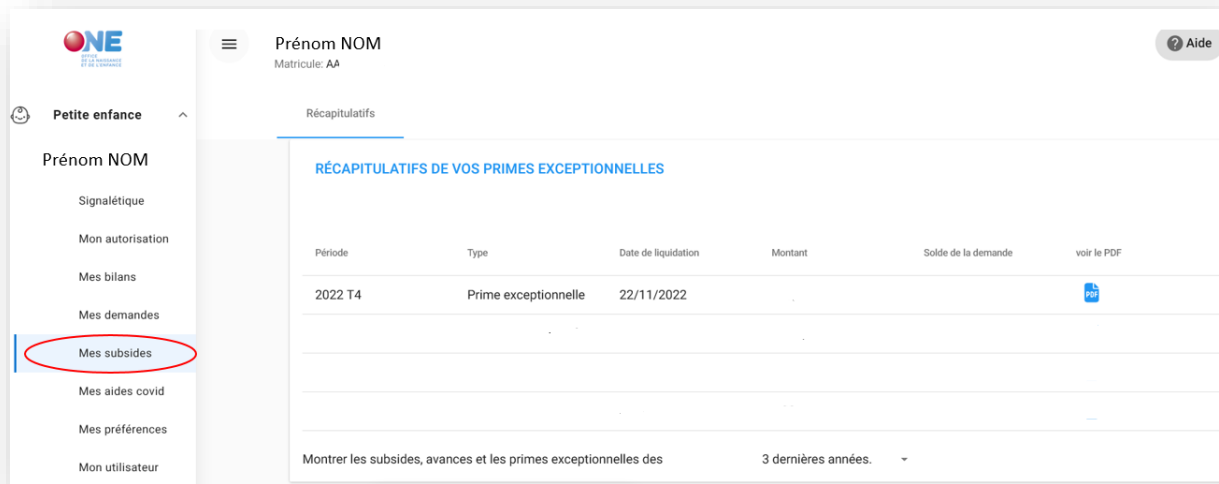
Directement sur le portail PRO.ONE, vous avez la possibilité de suivre l'avancée de vos demandes en rapport avec votre autorisation (voir point 7).



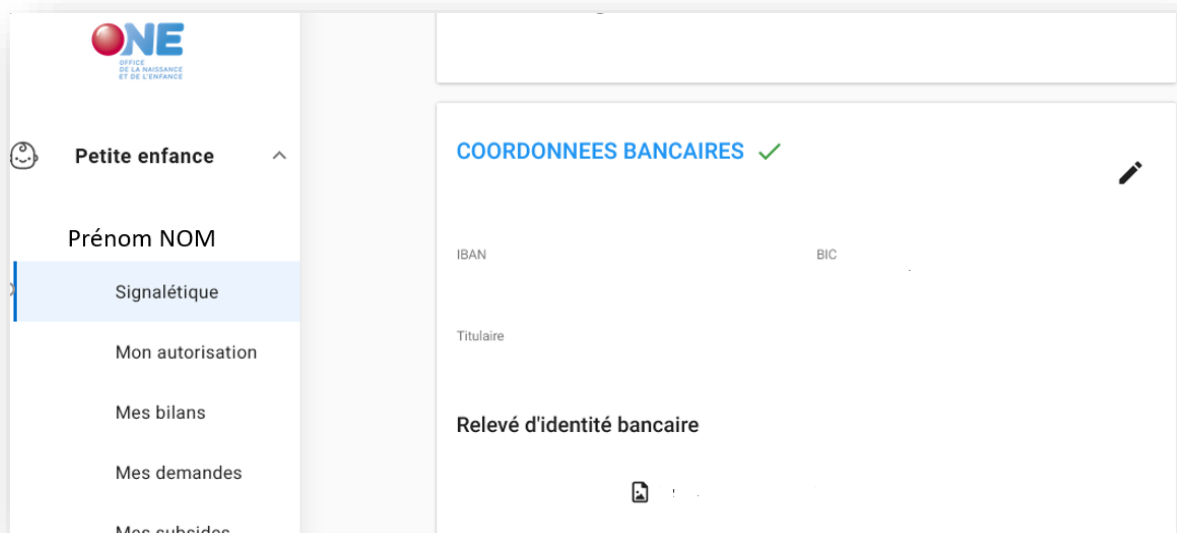
INTERLOCUTEUR DE RÉFÉRENCE : Pour toute information concernant votre autorisation, n'hésitez pas à contacter votre référent accueil au sein du secrétariat Accueil de votre Administration subrégionale ONE en cliquant sur « **CONTACTS ONE** » (point 6.2)

10. MES SUBSIDES

Dans ce module, vous retrouverez les informations liées aux primes exceptionnelles et subsides éventuels reçus. Cette interface revêt un caractère essentiel dans le cadre de la digitalisation de l'ONE et des rapports de l'administration avec les milieux d'accueil.



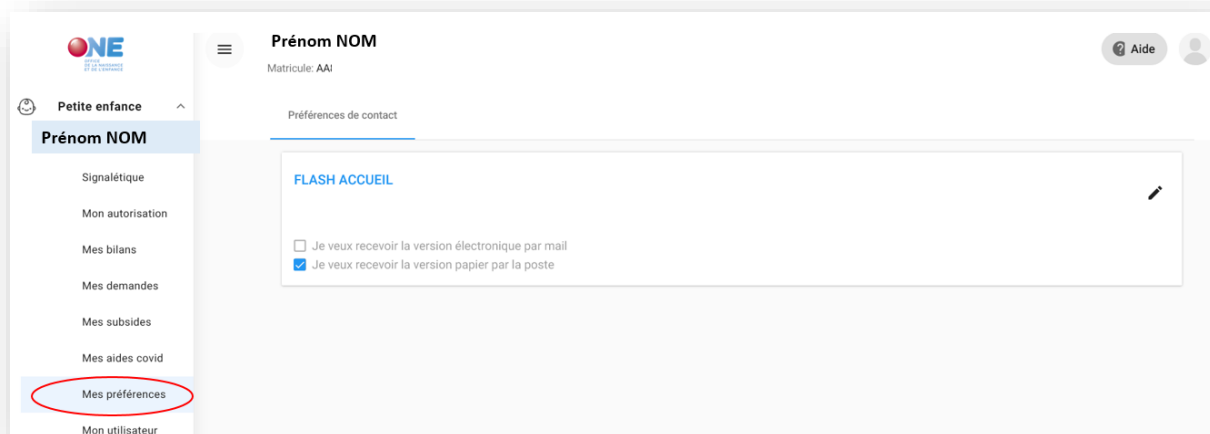
REMARQUE – Veillez à bien compléter la rubrique Coordonnées bancaires dans « **DONNÉES SIGNALÉTIQUE** » qui se situe dans la rubrique « **SIGNALÉTIQUE** » de votre portail. (voir point 6.1) afin de recevoir, le cas échéant, les primes exceptionnelles auxquelles vous avez droit.



REMARQUE – N'hésitez pas à contacter le helpdesk en cas des difficultés (voir point 3).

11. MES PREFERENCES

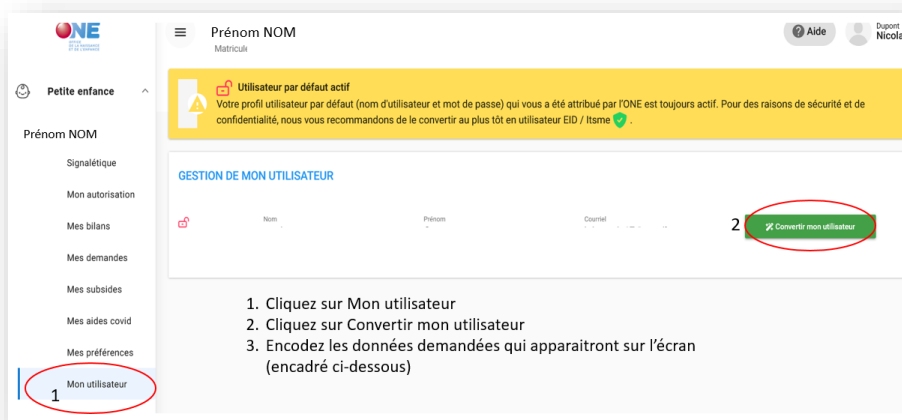
Dans ce module, vous avez la possibilité de mentionner de quelle manière vous souhaitez recevoir votre Flash Accueil.



12. MON UTILISATEUR

Depuis le 1^{er} janvier 2023, pour se connecter sur le portail, vous devez utiliser une connexion forte. Pour les accueillant-e-s d'enfants indépendant-e-s déjà autorisé-e-s, voici la démarche :

1. Connectez-vous sur le portail PRO.ONE en utilisant votre login et mot de passe (si vous avez oublié votre mot de passe, contactez le helpdesk (voir point 3)).
2. Dirigez-vous sur la rubrique « Mon utilisateur » et suivez la procédure décrite ci-dessous :



Convertir mon utilisateur

Prénom *

Nom *

Email *

N° de registre national *

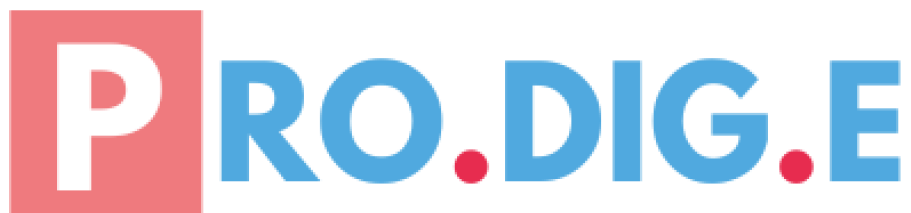
Je certifie que l'utilisateur consent à communiquer son numéro de registre national à des fins de connexion par Itsme ou eID

Annuler Convertir l'utilisateur

- Cliquez sur la case pour l'activer
- Cliquez sur convertir l'utilisateur

Lors de votre prochaine connexion, vous pourrez utiliser la connexion forte directement. Il suffira de suivre la procédure prévue. (voir point 5.3)

Retrouvez toutes les informations concernant votre portail PRO.ONE, dans



Les agents du helpdesk sont joignables du lundi au vendredi
par téléphone au **02/542.14.45** de 9h à 16h ou
par courriel à l'adresse pro@one.be.