



Label Kids friendly

GUIDE DES PRATIQUES INSPIRANTES



Le label Kids friendly est une reconnaissance officielle et gratuite en Région de Bruxelles-Capitale. Il est octroyé aux organismes ouverts au public qui prennent des actions pour favoriser l'accueil des familles avec enfant(s) et faciliter ainsi leurs démarches.

Le label est une des nombreuses actions du premier [Plan d'action bruxellois de soutien aux familles monoparentales](#).

Dans ce contexte, equal.brussels publie ce guide qui décline **neuf pratiques inspirantes** aidant, au moins en partie, à garantir un accueil respectueux et adapté aux usagers et usagères accompagnés·es d'enfants, et plus particulièrement aux familles monoparentales. En effet, **1 famille sur 3** en Région bruxelloise a à sa tête une maman (dans 86% des cas) ou un papa solo. Ce sont particulièrement ces parents qui n'ont parfois pas d'autre solution que d'emmener leurs enfants avec elles et eux dans leurs déplacements.

Ces pratiques inspirantes ont été sélectionnées directement avec des parents solos en partant de leurs **propres besoins**.

Elles seront divisées en **deux catégories**.

A

Les comportements bienveillants vis-à-vis des enfants et de leurs accompagnant·es

B

Les aménagements physiques et organisationnels





A. LES COMPORTEMENTS BIENVEILLANTS VIS-À-VIS DES ENFANTS ET DE LEURS ACCOMPAGNANT·ES

Dans le cadre du label Kids friendly, une formation reprenant les comportements bienveillants à adopter vis-à-vis des enfants et de leurs accompagnant·es sera proposée gratuitement au personnel des structures candidates au label.

1

Considération pour l'enfant

Lorsqu'un·e accompagnant·e arrive avec son ou ses enfants, ce sont bien plusieurs personnes à part entière qui sont là et qui doivent être respectées. Il est donc nécessaire de porter **une attention particulière aux enfants** et à **l'attitude bienveillante** dont on fait preuve à leur égard.

- **Dire bonjour et communiquer avec l'enfant** comme avec l'adulte permet de considérer et responsabiliser l'enfant.
- La considération pour l'enfant peut aussi passer par le fait de lui **sourire, de se mettre à son niveau, ou d'être compréhensif·ve** lorsqu'il est un peu agité.
- La bienveillance envers l'enfant lui permettra d'adopter des comportements bienveillants à son tour et de développer son sens de **l'empathie**.
- Cela permet également de **rassurer le parent** par rapport à l'accueil reçu.



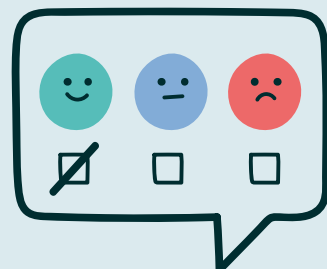
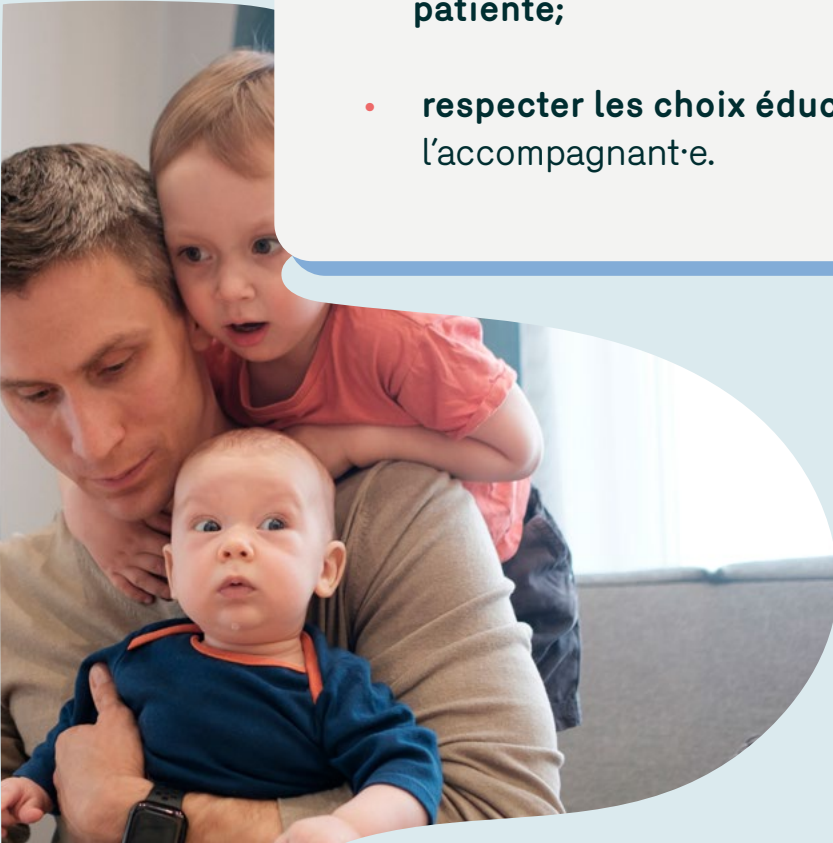
2 Non-jugement du parent

Les déplacements des accompagnant·es avec enfants ne sont parfois pas de tout repos. Il est donc important qu'ils se sentent **accueilli·es et non jugé·es** par le personnel des structures dans lesquelles iels se rendent.

En effet, une attitude jugeante ou des commentaires désobligeants à propos du **comportement de l'enfant ou de sa présence même** peuvent être vécus comme de véritables agressions et avoir un impact sur le sentiment de **compétence parentale**, c'est-à-dire la perception qu'ont les parents de leurs capacités à influencer positivement le comportement et le développement de leur enfant.

Il est donc primordial de:

- garder **une attitude bienveillante, ouverte et patiente**;
- **respecter les choix éducatifs** de l'accompagnant·e.



3 Sensibilisation à la monoparentalité



Les familles monoparentales représentent **1 famille sur 3** en Région de Bruxelles-Capitale, c'est-à-dire plus de 65 000 familles. Ayant en grande majorité **une femme à leur tête (86%)**, ce sont donc principalement des mamans solos qui se déplacent avec leurs enfants dans les différents lieux publics et administrations. Les familles monoparentales recouvrent **de nombreuses réalités** différentes : couple séparé ou divorcé, mère isolée, famille dont un des deux parents est décédé, etc.

Les parents solos et, en particulier, les mamans solos souffrent souvent de difficultés au niveau des finances, du logement, de l'emploi, et sur le plan psychologique tant leur **charge mentale est élevée**. Contrairement aux familles biparentales, les parents solos n'ont pas la possibilité de s'appuyer sur leur conjoint·e ou partenaire afin de prendre soin des enfants pendant leurs rendez-vous.

C'est donc souvent **par obligation** que les parents solos se déplacent avec leurs enfants. Il est alors important de les accueillir **avec bienveillance et patience**, afin que ce moment soit agréable et non une source de stress supplémentaire dans leurs vies déjà bien souvent complexes.



4 Sensibilisation à la diversité



Il y a autant de situations que de personnes et certaines personnes souffrent de **discriminations** basées sur divers critères tels que le genre, l'âge, le handicap, l'origine ou la couleur de peau, la religion, l'origine ou la situation sociale, l'orientation sexuelle, etc.

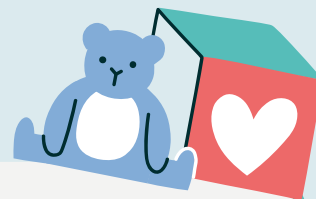
- Il est important de garder une **attitude bienveillante et inclusive envers toutes et tous**. Par exemple, un enfant qui semble « turbulent » peut être fatigué ou avoir un trouble de l'attention.
- **La situation de chaque enfant est unique**, faites confiance aux accompagnant·es qui les connaissent le mieux !





B. LES AMÉNAGEMENTS PHYSIQUES ET ORGANISATIONNELS

5 Un espace de jeux



Un espace de jeux sécurisé et adapté aux enfants de différents âges permet non seulement aux enfants de s'occuper, jouer et apprendre, mais donne également à l'accompagnant·e l'opportunité d'avoir du temps et de l'espace pour s'occuper de ses tâches plus sereinement, ou simplement profiter de ce moment pour se détendre.

- L'espace de jeux peut proposer des livres, des jouets, des tables de jeux, des bouliers, des jeux muraux, du matériel de coloriage ou bricolage, etc.
- Afin que l'espace de jeu soit accessible au plus grand nombre, il est essentiel **d'éviter des jouets pouvant mettre les plus petits en danger**, comme les petits objets susceptibles d'être mis en bouche.
- Cet espace peut être laissé à la surveillance de l'accompagnant·e, ou surveillé par un·e membre du personnel de l'infrastructure.



RESSOURCES :

Brochure « Si on jouait ? » | ONE

Brochure « Penser l'aménagement des espaces intérieurs » | ONE

6 Une zone d'allaitement

Un espace permettant aux femmes et personnes allaitantes d'allaiter son enfant, tirer son lait ou donner le biberon peut être pensé afin d'améliorer leur confort.

- Cet espace doit être **le plus confortable possible** et **séparé au maximum** de l'agitation.
- Cela peut être une **salle à part entière**, ou un **espace séparé** grâce à un paravent par exemple.
- Il est important d'y avoir au moins un **siège confortable**, type fauteuil, et dans l'idéal d'être à l'abri des courants d'air et des vas et viens de la porte d'entrée.
- Un **coussin d'allaitement** peut aussi être mis à disposition.

La présence d'une zone d'allaitement ne signifie pas pour autant que les personnes allaitantes devront obligatoirement allaiter dans cet espace. Il est important qu'elles puissent choisir d'allaiter là où elles se sentent le plus à l'aise.



RESSOURCES :

breastfriends.brussels

Les pauses d'allaitement | ONE

7

Des toilettes adaptées



Aller aux toilettes peut être un véritable moment de stress, lorsqu'on est accompagné·e d'un ou plusieurs enfants. Une façon de faciliter l'exercice pour les accompagnant·es dans cette petite épreuve du quotidien est de leur proposer des toilettes adaptées à la taille et à l'âge de l'enfant.

- Cela peut prendre la forme d'une **toilette « famille » non-genrée**, ou de **toilettes spécifiques pour les enfants** chez les femmes et chez les hommes. En effet, il est important de changer cette assignation genrée qui renvoie souvent cette charge à la maman et aider ainsi à supprimer ce stéréotype sexiste.
- Un **réhausseur** et un **réducteur de toilette** peuvent être proposés, ainsi qu'un **lavabo** accessible aux enfants.
- Il est également important de placer une **table à langer** dans la toilette « famille », ou dans les toilettes hommes **et** femmes.



8 L'accessibilité physique



L'accès physique inclusif pour toutes et tous est encore loin d'être une évidence dans tous les lieux publics : il est donc important d'assurer un accès adapté aux différentes situations des accompagnant·es et enfants.

La structure doit permettre des **déplacements internes et externes aisés** pour les personnes se déplaçant avec une poussette, des enfants en bas âge, une chaise roulante, etc.

- Cela se concrétise notamment par des **rampes et ascenseurs** afin d'éviter les escaliers, mais aussi par des **portes et couloirs assez larges** pour manoeuvrer une poussette ou une chaise roulante.
- Cela peut aussi passer par un **espace dédié** où l'on peut laisser sa poussette en sécurité à l'intérieur des murs.
- Il est également essentiel d'assurer un accès adapté aux personnes **en situation de handicap** ou à mobilité réduite.

RESSOURCES :

[Guide régional d'urbanisme
Geoportail Wallonie](#)

[Guide d'aide à la conception
d'un bâtiment accessible | CAWaB](#)



9

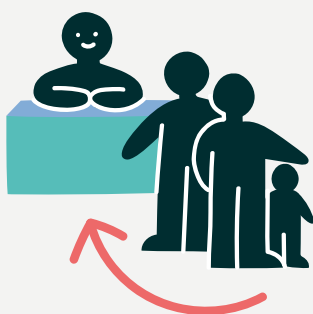
Des horaires adaptés et un passage prioritaire



La gestion du temps et des horaires peut s'avérer une tâche complexe pour les familles, mais encore bien davantage pour les parents solos qui assument seules la charge complète de leurs enfants. Il n'est donc pas aisé pour elles et eux de libérer du temps dans les horaires dits « de bureau ».

Quelques pistes de solution:

- Proposer **des créneaux « hors-bureaux »** correspondant mieux aux horaires des accompagnant·es ou encore des créneaux pendant le temps de midi.
- **Pouvoir prendre rendez-vous**, afin de permettre aux accompagnant·es une bonne organisation dans leur planning chargé.
- Imaginer **des files ou créneaux prioritaires** pour les accompagnant·es avec enfants, signalés de façon claire afin de rendre leur utilisation aisée pour les bénéficiaires.



Exemple d'horaire adapté ou créneau prioritaire :

mardi de 12h à 14h

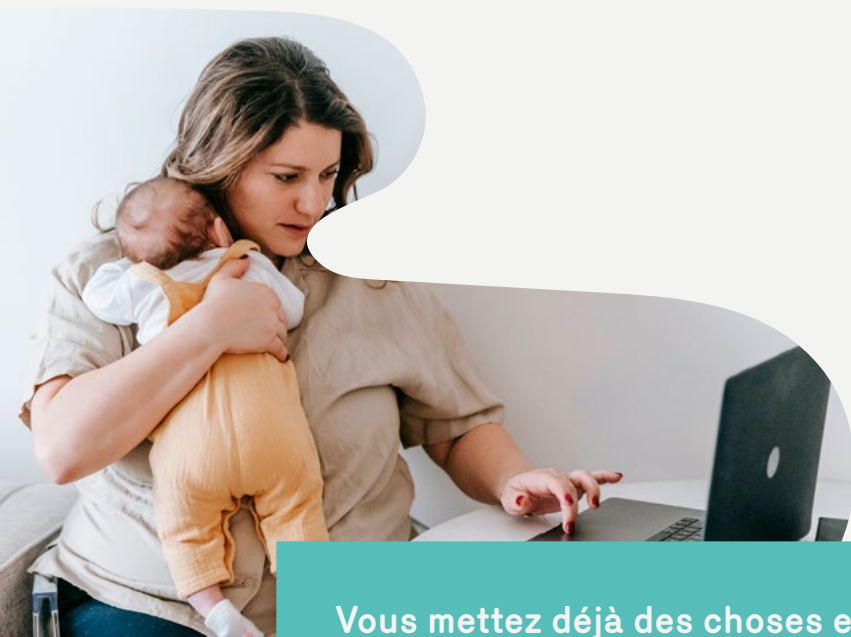
jeudi de 17h à 19h

mercredi de 14h à 16h.

Conclusion

En appliquant ces différentes pratiques et conseils, il est possible de faciliter un peu la vie des accompagnant·es avec enfants.

Et si l'infrastructure ne permet pas de changements physiques ou organisationnels importants, la pratique la plus essentielle reste celle de **l'attitude bienveillante**, qui peut tout changer à la journée d'un·e accompagnant·e et de son ou ses enfants.



Vous mettez déjà des choses en place dans votre structure, et vous souhaitez les valoriser ?

Vous avez envie d'aller plus loin afin de faciliter l'accueil des accompagnant·es avec enfants ?

Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement gratuit dans le processus d'acquisition du label Kids friendly.

kidsfriendly.brussels

