



Label Kids friendly
**RÉFÉRENTIEL
DE NORMES**



actualisé le 04 mars 2024



TABLE DES MATIÈRES

1. Préambule et objectifs du label	3
2. Mécanisme de la labellisation	4
3. Tableau résumé des critères	6
4. Critères du label Kids friendly	7
A. Critère légal	
A.1. Absence de condamnation	7
B. Attitude bienveillante et inclusive	
B.1. Formation du personnel	8
B.2. Dispositif de feedback	9
C. Aménagements des espaces	
C.1. Jeux	10
C.2. Espace dédié à l'allaitement	11
C.3. Toilette adaptée	12
C.4. Espace de change	13
C.5. Accessibilité pour les poussettes et landaus	14
C.6. Parking pour les vélos cargo	15
C.7. Parking voiture prioritaire pour les accompagnant·es d'enfant	16
D. Aménagements des horaires	
D.1. Prise de rendez-vous	17
D.2. File prioritaire	17
D.3. Heures d'ouverture « hors bureau »	18





1. PRÉAMBULE ET OBJECTIFS DU LABEL

Ce label s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales 2021-2025 de la Région Bruxelles-Capitale.

Il s'agit d'une initiative à destination des lieux publics et des infrastructures qui proposent des dispositifs d'accueil pour les accompagnant·es et leurs enfants en Région de Bruxelles-Capitale.

Ce dispositif vise à faciliter l'accès de ces structures aux personnes accompagnées d'enfants mais également à les rendre plus visibles. En effet, il peut être difficile de trouver des lieux adaptés pour recevoir des enfants et des informations à ce sujet.

Le label Kids friendly a pour objectif de mettre en valeur les structures qui mettent en place une série d'aménagements et de pratiques pour favoriser cet accueil. Il s'inscrit dans les principes d'accessibilité intégrale, d'inclusion et de non-discrimination.

Le présent document explique le processus du label et les différents critères de manière détaillée.





2. MÉCANISME DE LA LABELLISATION

QUI PEUT PRÉTENDRE À L'OBTENTION DU LABEL ?

Ce label s'adresse à des **lieux publics**. Un lieu public est considéré comme étant « tout ou une partie d'un bâtiment, d'une structure qui est accessible ou ouverte au public librement, ou sur invitation, ou contre paiement, en permanence ou périodiquement ou de temps en temps ».

Dans un premier temps, ce sont des structures du secteur non marchand assurant des fonctions essentielles pour les citoyen·nes qui peuvent candidater. Ces établissements doivent être situés en Région de Bruxelles-Capitale. Les structures pouvant déposer une candidature pour obtenir le label sont par exemple :

- les services publics, tels qu'un service population d'une commune, un centre public d'action sociale (CPAS), un guichet d'une administration régionale...
- les associations du secteur social, telles qu'un centre d'aide aux personnes, une association d'insertion socioprofessionnelle, une association d'aide au logement...

Le label s'applique à un **lieu public défini** et peut être octroyé à une organisation, un site, un service, un département, selon les modalités d'organisation de la structure. Il n'y a pas de restriction minimale sur la taille de la structure ou le nombre de visiteur·rices pour obtenir le label.

Les lieux ayant pour vocation première l'accueil des enfants, tels que les crèches, les écoles, les services de gardiennage et les structures de séjour **ne sont pas éligibles** pour ce label puisque cela fait partie de leurs missions de base.

QU'EST-CE QUE L'ON ENTEND PAR « ACCOMPAGNANT·ES D'ENFANTS » ?

Le label est un dispositif destiné aux enfants et à leurs accompagnant·es afin de faciliter leurs activités quotidiennes.

Dans le cadre de ce label, il est considéré que les accompagnant·es d'enfants sont les usager·ères du lieu public, s'occupant d'un ou plusieurs enfants. Il peut s'agir des parents, grands-parents, proches, éducateur·rices ou tout·e autre adulte ayant la responsabilité de l'enfant.

FAUT-IL RÉPONDRE À TOUS LES CRITÈRES DU LABEL ?

Il est exigé que la structure remplisse obligatoirement le **critère légal**, soit d'absence de condamnation, pour prétendre à l'obtention du label.

En plus, celle-ci doit également obtenir un score minimum de **50 %** des points des autres critères applicables. Tous les critères ne doivent donc pas être obligatoirement remplis pour obtenir le label. Chaque critère est assimilé à un nombre de points spécifié dans ce document, avec une gradation interne lorsque celle-ci est pertinente.

EXISTE-T-IL UN ACCOMPAGNEMENT POUR METTRE EN PLACE LES CRITÈRES DU LABEL ?

Un **processus d'accompagnement** est prévu pour les structures afin d'expliquer les critères et guider de façon concrète dans la mise en place de ceux-ci pour répondre aux exigences du label Kids friendly. Celui-ci est gratuit. Pour cela, il suffit d'introduire une demande sur le site pour en bénéficier. En cas de questions, les structures sont invitées à contacter le helpdesk disponible via le site.

QUELLE EST LA DURÉE DE VALIDITÉ DU LABEL ?

La durée de validité du label Kids friendly est de **3 ans**. Après cette période, la structure introduit une nouvelle demande selon la même procédure que pour une première demande.

COMMENT INTRODUIRE MA DEMANDE DE LABELLISATION ?

La procédure est **simple et rapide**. La demande de labellisation doit être introduite sur le site du label et est suivie d'une visite.

La structure candidate complète un formulaire de candidature renseignant des informations générales : le nom de la structure, le type de structure, les coordonnées de contact, les critères auxquels la structure répond dans le cadre du label, etc.

Suite à la réception de la candidature, l'organisme de contrôle prend contact avec la personne de contact renseignée afin de convenir d'une date pour le contrôle sur place de la structure.

COMMENT LE LABEL EST-IL CONTRÔLÉ ?

Suite au dépôt de candidature, une date est convenue entre la structure et l'organisme de contrôle pour réaliser le contrôle. L'intégralité de celui-ci s'effectuera **sur place**. En effet, la plupart des critères sont en lien avec les aménagements des locaux.

D'autres preuves administratives, telles que l'extrait de casier judiciaire pour les structures non-publiques, les attestations de formations, le dispositif de feedback et d'autres documents sont consultés le jour du contrôle.

Le rapport de contrôle est présenté au **jury** composé de différentes structures actives dans le secteur touchant à la thématique « Kids friendly ». Ce jury évalue les dossiers soumis selon le référentiel de normes.

La structure candidate est avertie des résultats par email. Le label est ensuite octroyé à l'occasion d'une **cérémonie officielle**.

Afin de s'assurer que les critères soient mis en application durant toute la validité du label, des **contrôles inopinés** peuvent être réalisés. Ceux-ci ne seront pas annoncés à l'avance. En cas de non-respect des critères, le label Kids friendly est retiré.

QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE CHANGEMENT D'ADRESSE, DE LOCAUX OU DE TRAVAUX ?

Si la structure déjà labellisée change d'adresse ou de locaux (même temporairement) ou si le lieu ou l'organisation de la structure change au point que les critères d'obtention du label ne sont plus rencontrés, elle doit obligatoirement en informer l'organisme de contrôle. Le label Kids friendly est retiré et l'introduction d'une nouvelle candidature est requise.



3. TABLEAU RÉSUMÉ DES CRITÈRES

Afin d'augmenter vos chances de labellisation, nous vous invitons vivement à **opter pour l'accompagnement gratuit** avant l'introduction de votre candidature. Vous pourrez ainsi poser toutes vos questions et recevoir des conseils et de la guidance pour renforcer la qualité de votre accueil des personnes accompagnées d'enfants.

	CRITÈRES DU LABEL KIDS FRIENDLY	POINTS MAX
A. LÉGAUX	A.1 Absence de condamnation	obligatoire
B. ATTITUDE BIENVEILLANTE ET INCLUSIVE	B.1 Formation du personnel	4
	B.2 Dispositif de feedback	2
C. AMÉNAGEMENTS DES ESPACES	C.1 Jeux	4
	C.2 Espace dédié à l'allaitement	3
	C.3 Toilette adaptée	3
	C.4 Espace de change	3
	C.5 Accessibilité pour les poussettes/landaus	4
	C.6 Parking pour les vélos cargo	3
	C.7 Parking voiture prioritaire pour les accompagnant·es d'enfant	2
D. AMÉNAGEMENTS DES HORAIRES	D.1 Prise de rendez-vous	2
	D.2 File prioritaire	2
	D.3 Heures d'ouverture « hors bureau »	2
	Total maximal de points	34
	% minimum pour obtenir le label	50%

La signalétique est un point important pour de nombreux critères. **Des pictogrammes spécifiques par critère sont disponibles gratuitement à la demande.**





4. CRITÈRES

A. CRITÈRE LÉGAL

A.1 ABSENCE DE CONDAMNATION

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

Pas de point, il s'agit d'un critère **obligatoire** pour l'obtention du label.

PREUVES À FOURNIR

Pour les administrations publiques: la personne habilitée à engager la structure dans les démarches de labellisation doit compléter l'attestation sur l'honneur d'absence de condamnation. Le modèle d'attestation est disponible sur le site de Kids friendly.

Pour les autres entités (asbl, société, etc.) : apporter la preuve d'un extrait de casier judiciaire vierge au nom de l'entité juridique de la structure lors du contrôle sur place. Le modèle d'extrait à demander (595, 596-1 ou 596-2) dépend du type d'activité de votre structure. Vous trouverez les démarches à effectuer sur le site justice.belgium.be

Le label Kids friendly ne sera attribué qu'à condition que la structure candidate au label n'ait pas fait l'objet d'une condamnation pénale ou civile pour des faits en lien avec l'un des objectifs du label Kids friendly (voir point 1. Préambule et objectifs du label).

En cas de condamnation sur base d'une décision ayant force de chose jugée, c'est-à-dire ne pouvant plus faire l'objet d'un recours, la structure n'est pas éligible au label Kids friendly. Une condamnation est considérée comme étant un motif d'exclusion pour une période de 5 ans à compter de la date du jugement.

B. ATTITUDE BIENVEILLANTE ET INCLUSIVE

B1. FORMATION DU PERSONNEL

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

4 points

PREUVES À FOURNIR

- La structure candidate présente les attestations de participation nominatives de chaque membre du personnel concerné précisant la date de la formation, la thématique abordée, la durée de la formation et la structure dispensant la formation.
- Un listing de l'ensemble du personnel de première ligne doit également être fourni.

RESSOURCE

Formation gratuite proposée par equal.brussels : Contact Pour la solidarité contact@kidsfriendly.brussels

Le personnel de première ligne, en contact direct avec les usager·ères et la personne responsable de la structure (chef·fe de service ou équivalent), doivent avoir suivi au minimum une formation, spécifique aux enjeux sociaux du public accueilli dans leur structure. La formation doit avoir été dispensée au minimum à la moitié du personnel en contact direct avec les usager·ères.

Il doit s'agir d'une formation de minimum 1h30 en lien avec la thématique de l'accueil de personnes accompagnées d'enfants et relative aux besoins spécifiques de ces personnes lors de leur accueil et/ou accompagnement.

La formation aborde a minima les questions suivantes :

- Les stéréotypes et préjugés liés à la situation familiale (monoparentalité) et leur croisement potentiel avec d'autres critères de discrimination protégés (couleur de peau, prétendue race, origine nationale ou dite ethnique, ascendance, nationalité, genre, situation sociale, fortune, handicap...).
- Le positionnement non jugeant et bienveillant des services à l'égard des personnes accompagnées d'enfants et/ou des enfants eux-mêmes.
- Les méthodes et attitudes permettant d'améliorer la qualité de l'accueil pour les enfants et/ou les personnes qui les accompagnent.

La formation doit être dispensée par un organisme ayant une expertise dans le domaine de l'enfance, la parentalité et/ou la lutte contre les discriminations. Une formation gratuite est proposée dans le cadre du label Kids friendly.

Si les structures déjà labellisées Kids friendly le souhaitent, elles peuvent introduire une demande de formation pour les nouveaux membres du personnel en contact direct avec les usager·ères



B2. DISPOSITIF DE FEEDBACK

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

2 points

PREUVES À FOURNIR

La structure candidate doit démontrer l'existence d'un dispositif de feedback lors du contrôle sur place et explique par une note écrite la méthodologie de traitement de ces évaluations.

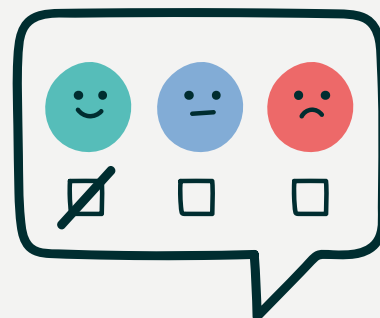
RESSOURCES

Exemple de question à intégrer au questionnaire de feedback: « Comment évaluez-vous les dispositifs mis en place pour l'accueil des enfants et de leurs accompagnant·es au sein de notre structure ? Très insatisfait·e – insatisfait·e – ni satisfait·e ni insatisfait·e – satisfait·e – très satisfait·e »

Un dispositif de feedback doit être mis en place. L'organisation doit installer un système permettant d'éventuelles remarques des usager·ères, positives ou négatives, par rapport à sa structure. Ce sondage doit au minimum contenir une question relative à la qualité de l'accueil des enfants et de leurs accompagnant·es. Il peut également s'agir d'un dispositif de boîte à plaintes ou d'enquête de satisfaction.

L'enquête doit obligatoirement être disponible sur place, sous un format papier. En plus, l'enquête peut éventuellement être accessible en ligne, via un QR code. Il est impératif que cette enquête soit mise à disposition facilement et de façon permanente auprès des usager·ères.

La structure devra démontrer l'analyse du dispositif des feedback reçus et la mise en place d'un plan d'action si les remarques sont négatives concernant l'accueil des enfants et de leurs accompagnant·es.



C. AMÉNAGEMENTS DES ESPACES

C1. JEUX

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

2 points si une malle à jeux contenant au minimum 5 jouets est disponible pour les enfants.

3 points si une malle à jeux est disponible pour les enfants et qu'une zone de 2m² est prévue.

4 points si l'espace est gardé par une personne dédiée à l'accueil et la surveillance des enfants.

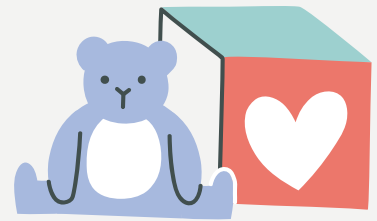
PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

RESSOURCES

Brochure « [Si on jouait ?](#) » | ONE.

Il est possible d'organiser une collecte de jeux auprès de vos collaborateur.ices pour récolter des jeux et d'en profiter pour communiquer sur votre démarche afin d'obtenir le label Kids friendly.



Une malle contenant des jeux pour les enfants est disponible. Ce bac est composé au minimum de 5 jouets/livres adaptés pour les enfants de 3 à 12 ans. Il peut s'agir de livres pour enfants, de bouliers, jeu d'assemblage, table de jeux, de jeux muraux, modules de motricité, jouets, etc. Aucun des jouets mis à disposition ne peut représenter un danger pour les enfants âgés de moins de 3 ans. Les objets de petite taille, pouvant être mis en bouche sont à proscrire.

Les équipements sont indiqués par une signalétique visible.

Plus de points seront accordés si, en plus du bac à jeux :

- Il y a un **espace spécifique** pour que les enfants puissent jouer. Par exemple une table de coloriage avec des chaises adaptées ou une zone de tapis avec des jeux. La surface minimale doit être au moins égale à 2m².
- S'il est prévu, l'espace de jeu doit être **sécurisé** (pas de coins, prises de courant protégées...). L'accompagnant.e doit être capable de garder une vue sur son enfant lorsqu'il joue, tout en vaquant à ses obligations, sauf si l'espace est gardé par du personnel qui y est spécialement dédié.
- Il y a un espace spécifique pour que les enfants puissent jouer et que **du personnel de la structure** est engagé pour l'accueil et la surveillance de ceux-ci.

C2. ESPACE DÉDIÉ À L'ALLAITEMENT

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

2 points, s'il existe un espace dédié à l'allaitement.

3 points, s'il existe un espace dédié à l'allaitement et que celui-ci est équipé d'un micro-ondes.

PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

RESSOURCES

[Breast friends](#)

Un espace dédié à l'allaitement est prévu de manière permanente au sein de la structure.. Cette zone doit permettre aux personnes d'allaiter ou de tirer leur lait à l'écart des autres visiteur·euses. La zone doit être séparée des toilettes. Cet espace n'est cependant pas une zone obligatoire d'allaitement : la femme ou la personne allaitante choisit si elle préfère allaiter dans l'espace commun ou bien dans l'espace dédié à cet effet.

Il peut s'agir d'une pièce ou d'un espace spécifique aménagé à cet effet. Ce lieu est agencé de manière à garantir l'intimité grâce à une séparation avec les autres usager·ères (autre pièce, séparation grâce un paravent,...) et pourvu d'un fauteuil confortable. Cet endroit doit être muni d'une prise électrique à proximité du fauteuil pour tirer son lait et un évier doit être accessible à proximité de l'espace.

L'espace doit être clairement identifié à l'aide d'une signalisation, panneaux ou autre type d'affichage. Les usager·ères doivent pouvoir facilement repérer l'accès à celui-ci.

Si l'espace dédié à l'allaitement est équipé d'un micro-onde, des points supplémentaires seront attribués.



C3. TOILETTE ADAPTÉE

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

2 points, s'il existe une toilette adaptée dans la structure équipée d'un réducteur de toilette et d'un marchepied

3 points, s'il existe une toilette adaptée équipée d'une toilette et d'un lavabo de taille adaptée aux enfants.

PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

RESSOURCES

Les mesures reprises ci-dessus s'inspirent du Règlement Régional d'Urbanisme du 21 novembre 2006 qui prévoit un règlement en matière d'accessibilité des bâtiments aux personnes à mobilité réduite.

Pour aller plus loin : Guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible du collectif d'accessibilité Wallonie et Bruxelles | CAWaB.

Une toilette aménagée, propre et fonctionnelle doit être mise à disposition des accompagnant·es d'enfants et de ces derniers. Celle-ci doit disposer d'un réducteur de toilette (ou tout équivalent: support, petit pot, siège de toilette enfant) avec un accès prioritaire pour ce public. La toilette doit être équipée d'un lavabo et être accessible pour les enfants (présence d'un marchepied). Le lavabo peut être disposé à proximité directe de la toilette.

Cet espace doit être indépendant des toilettes des femmes et des hommes ou être aménagé dans les deux types de toilettes, hommes et femmes. En effet, cet espace doit être accessible, tant pour les femmes que pour les hommes. Les toilettes à destination des personnes accompagnées d'enfants ne peuvent pas être aménagées au détriment des toilettes pour les personnes à mobilité réduite. Cependant, il est autorisé de coupler les deux types de toilettes.

Cette toilette doit être clairement identifiée à l'aide d'une signalisation, panneaux ou autre type d'affichage. Les usager·ères doivent pouvoir facilement repérer l'accès à cette toilette.

Des points supplémentaires peuvent être attribués si la toilette est spécialement conçue pour les enfants (des toilettes de petite taille de 30-35 cm entre le sol et la lunette) et qu'elle est également équipée d'un lavabo à hauteur d'enfant (entre 50 et 65 cm du sol).



C4. ESPACE DE CHANGE

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

3 points

PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

Un espace de change doit être prévu. Celui-ci doit comporter au minimum une table à langer, une poubelle et un lavabo. Le lavabo est disposé à proximité directe de l'espace de change.

Cet espace doit être indépendant des toilettes des femmes ou des hommes ou être aménagé dans les deux types de toilettes, femmes et hommes. En effet, cet espace doit être accessible, tant pour les femmes que pour les hommes. Celui-ci peut être aménagé dans une toilette spécifique à destination des enfants et de leurs accompagnant-es.

L'espace de change doit être clairement identifié à l'aide d'une signalisation, panneaux ou autre type d'affichage. Les usager-ères doivent pouvoir facilement repérer l'accès à cet espace.



C5. ACCESSIBILITÉ POUR LES POUSSETTES ET LANDAUS

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

4 points

PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

RESSOURCES

Les mesures reprises ci-dessus s'inspirent du Règlement Régional d'Urbanisme du 21 novembre 2006 prévoit un règlement en matière d'accessibilité des bâtiments aux personnes à mobilité réduite.

Pour aller plus loin : Guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible du collectif d'accessibilité Wallonie et Bruxelles | CAWaB.

Les espaces qui accueillent les usager·ères sont aménagés afin de faciliter leur accessibilité lors de déplacements avec des poussettes et landaus. Dès lors, certains équipements et aménagements des bâtiments doivent être mis en place. L'accessibilité pour les poussettes peut être assimilées à celle des personnes à mobilité réduite.

La structure devra donc proposer une entrée accessible pour les poussettes et landaus, c'est-à-dire :

- Une voie d'accès de minimum 1,20m de large permettant le passage et une aire de rotation suffisante pour les poussettes/landaus. Celle-ci est située à proximité de l'entrée principale et doit être aménagée avec une rampe d'une inclinaison (plan incliné) permettant facilement d'accéder à l'entrée en cas d'accès par des marches d'escaliers.
- La ou les portes d'accès doivent être suffisamment larges pour permettre le passage d'une poussette/landau, soit de minimum 0,95m.
- Au moins un ascenseur/élévateur en état de marche doit être disponible si le site comporte plusieurs étages accessibles aux visiteur·euses et être suffisamment grand pour accueillir une poussette/landau et un·e accompagnant·e.
- Une signalisation doit être apposée de façon visible à l'entrée afin d'indiquer l'accès pour les poussettes.



C6. PARKING POUR LES VÉLOS CARGO

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures disposant d'un espace permettant l'installation d'un parking à vélos à destination du public, propre à leur organisation ou partagé avec d'autres structures.

COTATION DU CRITÈRE

2 points s'il existe un parking pour les vélos cargo

3 points s'il existe un parking sécurisé pour les vélos cargo (un parking surveillé par un.e agent.e de sécurité, un espace fermé et sécurisé ou un dispositif équivalent)

PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

RESSOURCES

Les mesures reprises ci-dessus s'inspirent des Recommandations relatives aux différents équipements de stationnement vélo | Bruxelles Mobilité.

Pour aller plus loin : Stratégie de stationnement – vélos cargo en Région Bruxelles-Capitale | [Parking.brussels](https://parking.brussels)

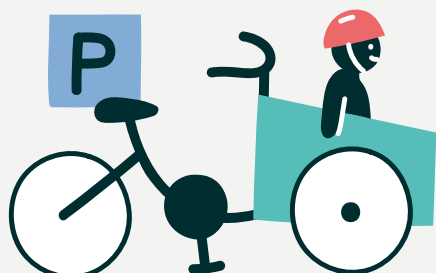
Un parking pour les vélos cargo des accompagnant-es d'enfants doit être mis à disposition gratuitement. Cette zone de parking doit être clairement identifiée à l'aide d'une signalisation explicite, panneaux ou autre type d'affichage.

Ce parking vélos cargo doit être situé à proximité de l'entrée principale et un cheminement sécurisé et aisé doit être présent entre les emplacements de parking et l'entrée principale.

Il doit s'agir au minimum d'une place pour un vélo cargo de taille minimale de :

- 3 mètres de longueur,
- 1 mètre de largeur.

Ce parking doit être équipé au minimum d'arceaux ou d'un autre dispositif d'accrochage équivalent.



C7. PARKING VOITURE PRIORITAIRE POUR LES ACCOMPAGNANT·ES D'ENFANT

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures disposant d'un parking à destination du public, propre à leur organisation ou d'un parking partagé avec d'autres organisations.

COTATION DU CRITÈRE

2 points

PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

RESSOURCES

Les mesures reprises ci-dessus s'inspirent du [Règlement Régional d'Urbanisme du 21 novembre 2006](#) qui prévoit un règlement en matière d'accessibilité des bâtiments aux personnes à mobilité réduite.

Pour aller plus loin : [Guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible du collectif d'accessibilité Wallonie et Bruxelles](#) | CAWaB.

Un parking prioritaire pour les voitures des accompagnant·es d'enfants est mis à disposition gratuitement. Cette zone de parking doit être clairement identifiée à l'aide d'une signalisation explicite, panneaux ou autre type d'affichage.

Ces places de parking sont situées à proximité de l'entrée principale et un cheminement sécurisé et aisé doit être présent entre les emplacements de parking et l'entrée principale.

La dimension d'un emplacement est de largeur minimum de:

- 250 cm si le parking est de bout à bout
- 330 cm si le parking est côte à côte ou en épis

et d'une longueur minimum de :

- 600 cm si le parking est de bout à bout
- 500 cm si le parking est côte à côte ou en épis

Cette zone de parking doit être clairement identifiée à l'aide d'une signalisation explicite, panneaux ou autre type d'affichage.

Ces parkings prioritaires pour les accompagnant·es d'enfants ne peuvent être aménagés au détriment des parkings à destination des personnes à mobilité réduite.



D. AMÉNAGEMENTS DES HORAIRES



D1. PRISE DE RENDEZ-VOUS

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable aux administrations publiques ou aux autres structures proposant des rencontres individuelles ou collectives.

COTATION DU CRITÈRE

2 points

PREUVES À FOURNIR

Il sera demandé au candidat souhaitant valider ce critère de montrer le dispositif en place (affichage des horaires, communication sur leur site web).

Un système de prise de rendez-vous à heure fixe doit être mis en place afin d'éviter une longue attente pour les accompagnant·es d'enfants.

La réservation doit être possible a minima par téléphone. Elle peut également être possible via le site internet, si la structure dispose d'un site internet et en personne à l'accueil. L'existence de ce dispositif de réservation doit être communiqué dans la structure mais également sur le site internet le cas échéant.

D2. FILE PRIORITAIRE

APPLICABILITÉ

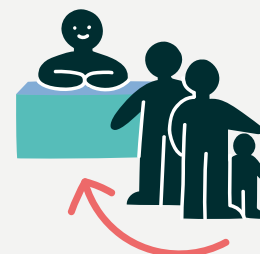
Ce critère est applicable à toutes les structures disposant d'une file d'attente.

COTATION DU CRITÈRE

2 points

PREUVES À FOURNIR

Il sera demandé au candidat souhaitant valider ce critère d'expliquer le dispositif en place. Un affichage à destination des usager·ères devra être présent pour les en informer clairement.



Un système de file prioritaire pour les accompagnant·es d'enfants doit être mis en place. Les personnes accompagnées d'enfant passent alors de façon prioritaire par rapport aux autres usager·ères.

Il peut s'agir d'une seconde file, à côté de la file classique, ou d'un système de ticket distinctif. Un affichage spécifique à ce sujet doit être prévu. Cependant, si la taille de la structure ne permet pas une seconde file, une information claire à l'accueil doit préciser que les accompagnant·es ayant un enfant âgé de 12 ans ou moins, peuvent bénéficier d'un accueil prioritaire en précisant la démarche à effectuer pour en bénéficier.

Cette file n'exclut pas la possibilité de donner priorité à d'autres publics spécifiques tels que les personnes à mobilité réduite.

D3. HEURES D'OUVERTURE « HORS BUREAU »

APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

COTATION DU CRITÈRE

2 points

PREUVES À FOURNIR

Il sera demandé au candidat souhaitant valider ce critère de montrer le dispositif en place (affichage des horaires, communication sur leur site web).

Les heures d'ouverture « hors-bureau » doivent être proposées afin de permettre aux accompagnant-es d'enfants d'effectuer certaines démarches avant ou après leur travail, formation ou autres types d'activités.

Ces horaires concernent uniquement les structures proposant leurs services sans prise de rendez-vous préalable. Ceux-ci doivent concerner au moins deux des plages suivantes chaque semaine :

- 8h00 à 9h00*,
- 12h00 à 14h00*,
- 16h30 à 18h00*,
- Les samedis de 9h00 à 12h00, ou de 14h00 à 17h00.

* Concerne les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis.

En cas d'horaires adaptés durant les congés scolaires, au minimum une de ces plages horaires est disponible par semaine.

Ces heures d'ouverture « hors-bureau » doivent être communiquées sur le site web et au sein de l'infrastructure. Elles peuvent être ouvertes à tous·tes ou nécessiter un système de prise de rendez-vous téléphonique et via le site internet de l'organisation.





kidsfriendly.brussels



contact@kidsfriendly.brussels

02 535 074

