



Label Kids friendly  
**RÉFÉRENTIEL  
DE NORMES**



Actualisé en mars 2026



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Préambule et objectifs du label</b>	<b>3</b>
<b>2. Mécanisme de la labellisation</b>	<b>4</b>
<b>3. Tableau résumé des critères</b>	<b>6</b>
<b>4. Critères du label Kids friendly</b>	<b>7</b>
<b>A. Critère légal</b>	
A.1. Absence de condamnation	7
<b>B. Attitude bienveillante et inclusive</b>	
B.1. Formation du personnel	8
B.2. Dispositif de feedback	9
<b>C. Aménagements des espaces</b>	
C.1. Jeux	10
C.2. Espace dédié à l'allaitement et alimentation bébé	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 personnes accompagnées d'enfant(s)	16
C.8. Eau gratuite	17
<b>D. Aménagements organisationnels</b>	
D.1. Prise de rendez-vous et réservations	18
D.2. File prioritaire	18
D.3. Heures d'ouverture décalées	19
D.4. Fiche accès et mobilité	20
D.5. Information sur l'âge cible	21
D.6. Tarification adaptée	22





# 1. PRÉAMBULE ET OBJECTIFS DU LABEL

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

Il s'agit d'une initiative destinée aux lieux publics et aux infrastructures qui proposent des dispositifs d'accueil pour les personnes accompagnées d'enfant(s) en Région de Bruxelles-Capitale.

Ce label vise à faciliter l'accès de ces lieux aux personnes accompagnées d'enfant(s) et à améliorer la visibilité des conditions d'accueil qui sont proposées. En effet, l'identification des lieux adaptés pour recevoir des enfants, ainsi que l'accès à une information claire et fiable à ce sujet, peuvent représenter un véritable enjeu pour les familles.

Le label Kids friendly a pour objectif de valoriser les structures qui mettent en place des aménagements et des pratiques afin de favoriser un accueil de qualité pour les personnes accompagnées d'enfant(s). Il s'inscrit dans les principes d'accessibilité intégrale, d'inclusion et de non-discrimination.

Le présent référentiel précise le cadre du label et décrit le processus d'obtention ainsi que l'ensemble des critères.





## 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 ».

Les établissements éligibles au label doivent appartenir au secteur non marchand et au secteur culturel et être situés en Région de Bruxelles-Capitale. Les structures qui peuvent prétendre à l'obtention du 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 organisations du secteur social et santé, telles qu'un centre d'aide aux personnes, une maison médicale, un centre de planning familial, une association d'insertion socioprofessionnelle, une association d'aide au logement...
- les établissements culturels tels qu'un musée, un centre culturel, une bibliothèque...

Le label s'applique à un **lieu physique et identifiable** 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-euses pour obtenir le label.

Les lieux tels que les crèches, les écoles et les services de garderie **ne sont pas éligibles** à ce label puisque l'accueil des enfants fait partie de leur mission de base.

### QU'EST-CE QUE L'ON ENTEND PAR « PERSONNES ACCOMPAGNÉES D'ENFANT(S) » ?

Le label est un dispositif destiné aux personnes usagères d'un lieu public qui sont accompagnées d'enfant(s), afin de faciliter leurs démarches et leurs activités quotidiennes.

Il peut s'agir des parents, grands-parents, proches, éducateur-ices 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 référentiel, 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 leur mise en œuvre. L'accompagnement est gratuit. 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 UNE 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 de contrôle.

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 formation ou le dispositif de feedback, sont consultées 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 et 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. L'introduction d'une nouvelle candidature est ensuite possible.



### 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'enfant(s).

	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 et à l'alimentation bébé	3
	C.3 Toilette adaptée	3
	C.4 Espace de change	2
	C.5 Accessibilité pour les poussettes/landaus	4
	C.6 Parking pour les vélos cargo	2
	C.7 Parking voiture prioritaire pour les personnes accompagnées d'enfant(s)	2
	C.8 Eau gratuite	2
D. AMÉNAGEMENTS ORGANISATIONNELS	D.1 Prise de rendez-vous et réservations	2
	D.2 File prioritaire	2
	D.3 Heures d'ouverture décalées	2
	D.4 Fiche accès et mobilité	2
	D.5 Information sur l'âge cible	2
	D.6 Tarification adaptée	3
	Total maximal de points	41
	% minimum pour obtenir le label	50%

La signalétique est un point important pour de nombreux critères. **Des pictogrammes spécifiques par critère sont disponibles gratuitement sur le site du label.**





## 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](http://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 en partenariat avec Pour la Solidarité.  
Contact : [contact@kidsfriendly.brussels](mailto:contact@kidsfriendly.brussels)

Le personnel de première ligne, en contact direct avec les usager·ères, doit avoir suivi au minimum une formation spécifique aux enjeux sociaux du public accompagné d'enfant(s). La formation doit avoir été dispensée au minimum à la moitié du personnel en contact direct avec les usager·ères ainsi qu'au/à la responsable hiérarchique du personnel de première ligne.

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'enfant(s) 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.

En cas de demande de renouvellement du label, la structure doit démontrer qu'il y a toujours a minima 50 % du personnel en contact direct avec le public et le·a responsable hiérarchique du personnel de première ligne qui sont formés. Si ce seuil n'est plus atteint, une formation doit être suivie afin d'atteindre le quota requis.

Les structures déjà labellisées peuvent, si elles le souhaitent, demander une formation pour les nouveaux membres du personnel, sans attendre une demande de renouvellement du label.



## 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

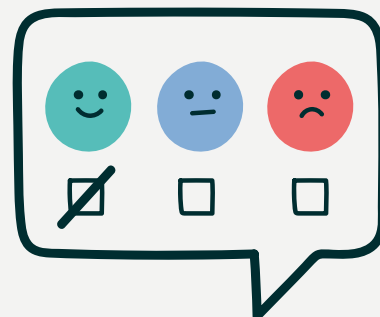
Exemple de question à intégrer au questionnaire de feedback: « Comment évaluez-vous les dispositifs mis en place pour l'accueil des enfants et de leurs accompagnant·es au sein de notre structure ? Très insatisfait·e – insatisfait·e – ni satisfait·e ni insatisfait·e – satisfait·e – très satisfait·e »

[Exemple de questionnaire de feedback sur la qualité de l'accueil et exemple de méthode de suivi du dispositif de feedbacks sur la qualité de l'accueil](#)

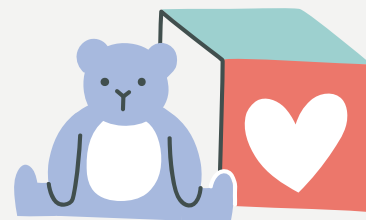
Un dispositif de feedback doit être mis en place. L'organisation doit installer un système permettant d'éventuelles remarques des usager·ères, positives ou négatives, par rapport à sa structure. Ce sondage doit au minimum contenir une question relative à la qualité de l'accueil des enfants et de leurs 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, avec au moins un stylo ou crayon fonctionnel à disposition à côté pour permettre aux personnes d'y répondre. 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.

Lors du contrôle, la structure devra exposer la méthodologie d'analyse du dispositif des feedbacks reçus et de prise en compte des évaluations négatives concernant l'accueil des enfants et de leurs accompagnant·es le cas échéant.



# 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 2m<sup>2</sup> 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 et d'en profiter pour communiquer sur votre démarche de labellisation.

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.

Pour les lieux culturels tels que les musées, ces activités ludiques peuvent se présenter sous la forme d'outils pédagogiques liés à l'exposition (par exemple : sac Marmaille, pochette Museojeux Môm'Art, carnets de jeux en lien avec l'exposition, escape game, etc.).

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 de 2m<sup>2</sup>. 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 activités.
- Il y a un espace spécifique, répondant aux conditions de sécurité énoncées au point précédent, pour que les enfants puissent jouer et du **personnel de la structure** est engagé **pour la surveillance** de ceux-ci. Dans ce cas, la condition d'être visible de l'accompagnant·e n'est pas obligatoire.

## C2. ESPACE DÉDIÉ À L'ALLAITEMENT ET ALIMENTATION BÉBÉ

### APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

### COTATION DU CRITÈRE

**2 points**, s'il existe un espace dédié à l'allaitement et à l'alimentation bébé.

**3 points**, s'il existe un espace dédié à l'allaitement et à l'alimentation bébé 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 et à l'alimentation des bébés est prévu de manière permanente au sein de la structure. Cette zone doit permettre aux personnes d'allaiter, de tirer leur lait ou de nourrir leur enfant à l'écart des autres usager·ères. Même si cet espace est disponible, les personnes qui préfèrent allaiter ou nourrir au biberon leur enfant dans un espace commun ne sont pas tenues d'utiliser 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 et à l'alimentation bébé est équipé d'un micro-ondes, des points supplémentaires seront attribués.



## C3. TOILETTE ADAPTÉE

### APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

### COTATION DU CRITÈRE

**1 point :** Une toilette adaptée existe, équipée d'un réducteur et d'un marchepied, mais son accès gratuit est conditionné à l'achat d'un ticket d'entrée.

**2 points :**

- Une toilette adaptée gratuite est mise à disposition, équipée d'un réducteur et d'un marchepied, accessible sans condition liée à l'achat d'un ticket d'entrée ou
- Une toilette adaptée gratuite est mise à disposition, avec en plus une toilette et un lavabo spécifiquement conçus pour les enfants (hauteur adaptée) mais son accès est conditionné à l'achat d'un ticket d'entrée.

**3 points :** Une toilette adaptée gratuite est mise à disposition, avec en plus une toilette et un lavabo spécifiquement conçus pour les enfants (hauteur adaptée) et accessible sans condition liée à l'achat d'un ticket d'entrée.

Aucun point n'est attribué si l'accès à la toilette adaptée est payant alors qu'un ticket d'entrée a déjà été réglé.

### 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 personnes accompagnées d'enfant(s) et de ces derniers. Cet espace 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

**1 point** : L'espace de change est accessible gratuitement après achat d'un ticket d'entrée.

**2 points** : L'espace de change est accessible gratuitement à tous·tes.

Aucun point n'est attribué si l'accès à l'espace de change est payant alors qu'un ticket d'entrée a déjà été réglé.

### 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.

Si cet espace de change est aménagé dans les toilettes destinées aux personnes à mobilité réduite, il est obligatoire que la table à langer soit fixée au mur et rabattable, afin de ne pas entraver la circulation d'un fauteuil roulant.

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 assimilée 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 (plan incliné) permettant facilement d'accéder à l'entrée en cas d'accès par des marches d'escaliers.
- La ou les portes 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.

### COTATION DU CRITÈRE

**1 point :** Un parking pour vélos cargo est disponible sur la voie publique, librement accessible à tout moment, et situé à moins de 20 mètres de l'entrée principale.

**2 points :** Un parking sécurisé pour vélos cargo, fermé et protégé, surveillé par un·e agent·e de sécurité ou d'accueil, ou tout dispositif équivalent appartenant à la structure, et non situé sur la voie publique.

### 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)

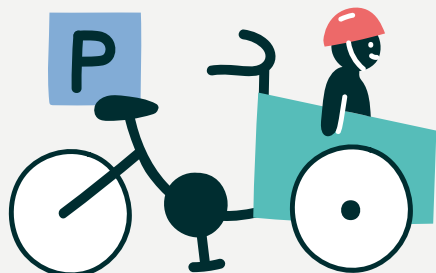
Un parking pour les vélos cargo des personnes accompagnées d'enfant(s) doit être mis à disposition gratuitement. Cette zone de parking doit être clairement identifiée à l'aide d'une signalisation explicite, panneaux ou autre type d'affichage.

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 PERSONNES ACCOMPAGNÉES D'ENFANT(S)

### 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 personnes accompagnées d'enfant(s) 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 d'une 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 personnes accompagnées d'enfant(s) ne peuvent être aménagés au détriment des parkings à destination des personnes à mobilité réduite.



## C8. EAU GRATUITE

### APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

### COTATION DU CRITÈRE

**1 point :** La structure permet aux personnes de remplir leur gourde ou contenant réutilisable par le personnel ou via une fontaine en libre-service, sans gobelets ou verres fournis.

**2 points :** La structure met à disposition une fontaine ou un autre dispositif d'eau potable en libre accès, accompagné de gobelets ou verres réutilisables.

### PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

### RESSOURCES

[Votre gourde est la bienvenue](#) | Ville de Bruxelles

[Brudalex](#) | Bruxelles Environnement

[Guide des pratiques inspirantes](#) | Label Kids friendly

La structure doit permettre à tous·tes d'accéder gratuitement à de l'eau potable, via un dispositif fonctionnel, clairement identifié et régulièrement entretenu.

Deux modalités sont possibles :

- Sans verres/gobelets fournis : Le personnel remplit la gourde ou tout autre contenant réutilisable apporté par la personne sur simple demande, ou une fontaine en libre-service est disponible, mais aucun verre ou gobelet n'est fourni.
- Avec verres/gobelets : Une fontaine à eau ou un autre système de distribution d'eau en libre accès est proposé. Des verres ou des gobelets réutilisables (plastique ou tout autre matériau lavable) sont mis à disposition et un système clair sépare les récipients propres et sales. Ce dispositif peut également inclure des cruches d'eau avec des verres ou gobelets.

Aucun gobelet à usage unique (plastique, carton ou autre matériau jetable) ne peut être proposé. Les points d'eau situés dans des sanitaires ou des toilettes ne sont pas pris en compte pour ce critère, même si l'eau est potable.

Des interdictions de boire dans certains lieux peuvent exister (ex : salles d'exposition, espaces livres). Cependant, il doit exister au moins un endroit à l'intérieur, clairement identifié et stratégique (ex : accueil) où il est permis de boire et où les personnes peuvent demander de l'eau.

Un affichage visible doit informer les personnes de la gratuité de l'accès à l'eau potable et sa localisation.



## D. AMÉNAGEMENTS ORGANISATIONNELS



### D1. PRISE DE RENDEZ-VOUS ET RÉSERVATIONS

#### APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable aux structures qui proposent des rendez-vous individuels, telles que certaines administrations publiques, ou des spectacles ou activités, telles que des structures culturelles.

#### 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 ou de réservation de tickets doit être mis en place afin d'éviter une longue attente pour les personnes accompagnées d'enfant(s). La réservation doit être possible a minima par téléphone ou en personne à l'accueil, mais peut également être accessible par email ou via le site internet si la structure en dispose.

Ce dispositif de réservation doit être clairement communiqué, tant au sein de la structure qu'en ligne, 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**

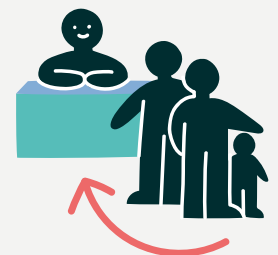
#### PREUVES À FOURNIR

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 personnes accompagnées d'enfant(s) doit être mis en place. Celles-ci sont alors accueillies 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 personnes accompagnées d'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 DÉCALÉES

### 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 décalées des horaires classiques doivent être proposées afin de permettre aux personnes accompagnées d'enfant(s) 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 décalées 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.



## D.4 FICHE ACCÈS ET MOBILITÉ

### APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures.

### COTATION DU CRITÈRE

**1 point** : les informations d'accès et de mobilité sont disponibles sur le site internet de la structure ou en version papier sur place.

**2 points** : les informations d'accès et de mobilité sont disponibles sur le site internet et en version papier sur place.

### PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée via le site web de la structure et/ou lors du contrôle sur place.

### RESSOURCES

Réaliser un [plan d'accès multimodal](#) | Bruxelles Environnement  
[Exemple de la fiche d'accessibilité](#) | hub.brussels  
[Le poisson sans bicyclette](#)

La structure met à disposition des usager·ères des informations concernant l'accès et la mobilité. Celles-ci précisent les différentes manières de se rendre sur le site en utilisant plusieurs modes de transport. Elles doivent être présentées de manière claire et synthétique afin d'organiser facilement un déplacement.

Ces informations doivent inclure au minimum :

- Une carte localisant précisément la structure, avec les principales voiries à proximité ;
- Les moyens de transport disponibles à proximité (train, tram, bus, métro) ;
- La localisation des parkings les plus proches (voitures, vélos, etc.) ;
- Des informations claires concernant l'accessibilité, ou la non-accessibilité, de la structure aux personnes à mobilité réduite et les personnes équipées de poussettes/landaus.
- Un itinéraire conseillé en transports en commun, par exemple en indiquant le numéro de la ligne de métro, de bus ou de tram la plus proche, et mentionner le temps de marche depuis la gare ou l'arrêt le plus proche. Une simple carte interactive, sans information complémentaire, ne suffit pas.

Ces renseignements doivent être disponibles **au minimum sur le site internet de la structure ou sur place** via un affichage au mur ou disponible sous la forme d'une brochure disponible de façon permanente et y être **facilement repérable par les usager·ères**.



## D.5 INFORMATION SUR L'ÂGE CIBLE

### APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures qui organisent des activités spécifiquement destinées à des enfants ou à des binômes parents/adultes-enfants, comme les centres culturels, ludothèques, bibliothèques, centres de loisirs, associations socioculturelles, etc. Il ne s'applique pas aux structures telles que les administrations, maisons médicales, services sociaux ou autres lieux ne proposant pas d'activités ciblées pour les enfants.

### COTATION DU CRITÈRE

**2 points.**

### PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

### RESSOURCES

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

Toutes les activités proposées (ateliers, séances de cinéma, expositions, etc.) sont accompagnées d'une indication claire de l'âge des enfants auxquels elles sont destinées. Cette information doit être visible et facilement accessible, par exemple grâce à un logo ou un code couleur permettant de mettre en évidence les activités dédiées aux enfants, a minima sur le site web de la structure et sur les supports de communication (flyers, affiches, etc.).

La mention de l'âge, de la tranche d'âge ou de l'âge minimal permet de garantir que les contenus sont adaptés aux capacités et aux intérêts des enfants, facilitant ainsi l'orientation vers les activités les plus appropriées.

Ce critère s'applique également à des supports ou dispositifs comme des jeux, livres ou outils pédagogiques classés par âge dans des espaces tels que les ludothèques ou les bibliothèques.



## D.6 TARIFICATION ADAPTÉE

### APPLICABILITÉ

Ce critère est applicable à toutes les structures proposant des activités destinées aux enfants ou aux familles, qu'elles soient payantes, à prix libre ou gratuites.

Pour les structures telles que les guichets d'administration, guichets sociaux, ou centres d'information n'ayant aucune activité payante, ce critère est considéré comme non-applicable.

### COTATION DU CRITÈRE

**1 point** : acceptation des tickets Article 27.

**2 points** : mise en place d'au moins un dispositif facilitant l'accès financier : forfait famille, tarif pour les familles, tarif réduit pour les enfants, participation à prix libre ou solidaire.

**3 points** : gratuité de toutes les activités pour les enfants de 0 à 18 ans.

### PREUVES À FOURNIR

La vérification sera réalisée lors du contrôle sur place.

### RESSOURCES

Article 27

Où utiliser votre ticket Article 27

La structure met en place une politique tarifaire permanente adaptée pour favoriser l'accès des enfants et des familles à ses activités.

La tarification peut prendre plusieurs formes, notamment :

- Forfait famille ou tarif famille : un tarif unique, plus avantageux que la somme des tarifs individuels, proposé pour un ou plusieurs adultes accompagnés d'un ou plusieurs enfants. Ce tarif s'applique à tout groupe composé d'adulte(s) et d'enfant(s) indépendamment de l'existence d'un lien familial.  
Exemple : un ticket famille à 20 € pour 2 adultes et 2 enfants de moins de 18 ans, ou 1 adulte et plusieurs enfants, à un prix inférieur à l'addition des entrées individuelles.
- Tarifs réduits pour les enfants : une réduction est appliquée pour les enfants,  
Exemples : 5 € pour les 4-5 ans, et 10 € pour les 6-18 ans ou gratuits pour toutes les activités des enfants de 0 à 12 ans. La gratuité pour les enfants de 3 ans ou moins (3 ans inclus) n'est pas considérée comme un tarif réduit.
- Acceptation du ticket Article 27 : permet un tarif préférentiel pour favoriser l'accès à la culture.
- Participation à prix libre ou prix solidaire : chacun-e contribue financièrement selon ses moyens.
- Gratuité pour les enfants : toutes les activités proposées aux 0-18 ans doivent être gratuites.

Un affichage visible sur place doit informer les personnes des dispositifs tarifaires, en précisant les tranches d'âge applicables, et cette information doit également être disponible sur le site web.





[kidsfriendly.brussels](https://kidsfriendly.brussels)



[contact@kidsfriendly.brussels](mailto:contact@kidsfriendly.brussels)

02 535 06 76

