

**FAMILLE
À LA
MONTAGNE**

ENTRE NATURE

ET CULTURE

VADEMECUM FAMIGLIE

Idee concrete per sviluppare
la propria proposta turistica
per le famiglie

Redazione
réseau Empreintes - C'era l'acca



Interreg
ALCOTRA

Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale



INTRODUZIONE

Il progetto **“Famille à la montagne entre nature et culture”** (Progetto n. 1501 Interreg V A Alcotra Francia/Italia 2014/2020) ha rappresentato un'importante occasione per i territori montani di Morgex, in Valle d'Aosta e Le Grand-Bornand, in Alta Savoia, per sperimentare nuove modalità di accoglienza dei turisti e, in particolare, delle famiglie.

“Famille à la montagne” ha messo in evidenza punti di forza e di debolezza nell'attuale offerta turistica delle due località, con particolare attenzione appunto alle proposte rivolte alla famiglia, ponendosi come obiettivo principale la valorizzazione degli aspetti naturalistici e culturali e il potenziamento dell'attrattività del territorio in tutte le stagioni, non solo quelle di punta.

Il progetto ha permesso di sperimentare, coordinare e arricchire le diverse iniziative presenti musicate, atelier, spettacoli e molto altro ancora, sempre tenendo conto delle diverse età dei partecipanti e soprattutto dei bambini.

“Famille à la montagne” ha voluto porre attenzione alla famiglia considerandola nella diversità che ciascun nucleo rappresenta. È con questo presupposto che si è operato includendo tra gli aspetti caratterizzanti del progetto l'accessibilità alla fruizione dell'ambiente, in particolare del Parco della Lettura e de La Source, ma anche delle animazioni e delle iniziative. Nelle famiglie, infatti, possono esserci persone o bambini con disabilità, nonni in vacanza con i nipoti, con qualche limitazione nella mobilità, ma questo non deve ostacolare la vacanza e l'accesso alle esperienze.

Un'ulteriore opportunità è stato il *progetto ponte* **“Art Culture Nature pour tous”** (INTERREG-ALCOTRA V A ITALIA/FRANCIA 2014-2020), realizzato in continuità con “Famille à la montagne entre nature et culture” che ha dato modo di continuare e approfondire attività e di organizzare un webinar dedicato agli operatori turistici, al fine di creare un'occasione di confronto su questo specifico segmento di mercato. L'occasione è stata utile anche per presentare il vademecum e promuovere questo strumento utile a diversi operatori del territorio.

Nonostante le crisi, il turismo rimane un'importante attività economica e per questo è necessario realizzare proposte turistiche in grado di soddisfare specifiche esigenze attraverso l'attenzione alle persone/clienti e all'offerta di servizi di qualità. Particolare attenzione è stata posta affinché le azioni volte allo sviluppo turistico non risultassero in contrapposizione con la tutela delle diverse specificità, sia culturali sia rispetto alle risorse naturalistiche e paesaggistiche. Perché un territorio possa creare uno sviluppo positivo è indispensabile non solo caratterizzarsi per attività o eventi, ma è necessario fare sistema, rafforzando le competenze e le sinergie fra i differenti operatori presenti sul territorio.

INTRODUZIONE

Questo Vademecum ha l'obiettivo di essere uno strumento pratico per i diversi operatori che operano nel turismo affinché possano avere utili suggerimenti e stimoli per accogliere al meglio le famiglie.

Nel documento si trovano alcuni elementi di analisi e dati, per poi passare a schede sintetiche che offrono ai diversi operatori spunti per accrescere e migliorare la propria offerta per le famiglie.

L'ultima parte presenta alcuni esempi sull'applicazione di marchi specifici adottati da alcuni territori per sviluppare maggiormente un'offerta di qualità.

Questo lavoro non intende essere un documento esaustivo sulla creazione di un'offerta turistica dedicata alle famiglie - molto ci sarebbe da dire su questo target specifico! Il nostro obiettivo è invece fornire uno strumento agile e operativo, capace di rispondere alle diverse esigenze professionali legate al turismo e utile per apportare nel proprio lavoro piccole ma significative migliorie, che spesso richiedono solo limitate risorse economiche.

Ci auguriamo che questo lavoro possa essere utile a tutti gli operatori del settore!

le réseau Empreintes & C'era l'acca



PARTE 1: ACCOGLIERE MEGLIO LE FAMIGLIE

- Perché investire nell'ospitalità per famiglie ? Cosa ci guadagno ?p.5
- Quanto mi costerà adattare i miei servizi in funzione delle famiglie ?.....p.5
- Chi sono le famiglie ?p.6
- Quali sono i bisogni delle famiglie ?.....p.7
- Le dieci cose più amate dalle famigliep.8-9
- Migliorie da apportare per accogliere le famigliep.10
- Il tempo delle famiglie e una comunicazione miratap.11

PARTE 2: SCHEDE TEMATICHE

- Sono il responsabile di un punto di informazione e di promozione turistica.....p.13
- Sono un organizzatore di eventip.15-16
- Sono un operatore in ambito culturalep.17-18
- Sono responsabile di uno spazio all'aperto.....p.19-20
- Sono una guida naturalistica escursionistap.21
- Sono un istruttore di mountain bike o un noleggiatore du biciclettep.22-23
- Sono un ristoratorep.24
- Sono un albergatorep.25-26
- Sono un commerciantep.27-28

BUONE PRASSI E MARCHI FAMIGLIA.....p.29-31



Perché investire nell'ospitalità per famiglie? Cosa ci guadagno?

Le famiglie rappresentano un vero e proprio target: il solo mercato europeo conta 66 milioni di famiglie.

Oggi le famiglie sono molto diverse tra loro, da quella più comune, composta da due genitori e due figli, alle "tribù" con genitori, cugini, amici e magari anche i nonni che aiutano la famiglia, sino alle famiglie allargate e ai genitori soli con i loro figli.

Questa tipologia di clientela ha esigenze reali e ha la necessità che i suoi bisogni siano presi in considerazione: la vacanza deve essere un momento di relax per tutti, ecco perché cercano proposte specifiche.

Accogliere le famiglie richiede innanzitutto la capacità da parte degli operatori di adattarsi e talvolta anche di realizzare qualche investimento.

Il valore aggiunto che ne deriva è rappresentato dalla possibilità di accrescere la propria clientela e di fidelizzarla; e poi le famiglie racconteranno le vacanze ad altre famiglie e, se si sono trovate bene, promuoveranno la località facendo un utile passaparola, che a volte risulta più strategico di tante attività di promozione.

Ricordate che quando una famiglia si diverte e sta bene in un luogo diventa un buon cliente:

- "I bambini giocano finalmente potrò prendermi un dolce con un caffè"
- "Che ne dite se ci fermiamo un'altra notte e torniamo domani?"
- "Mamma, ti prego, possiamo tornare?"
- "Bisogna dirlo a Giulia, adorerà questo posto!"

Tutti volete sentire queste frasi e sapete una cosa ? È possibile!

Ma quanto mi costerà adattare i miei servizi in funzione delle famiglie?

In realtà offrire un'accoglienza di qualità alle famiglie è soprattutto una questione di scelta e di volontà. È molto importante adottare innanzitutto un atteggiamento "family-friendly", che non costa nulla.

A costo zero potete:

- sorridere ai vostri clienti, agli adulti come ai bambini;
- usare un linguaggio semplice e chiaro con i bambini;
- non mostrare segni di irritazione se un bambino piange o fa i capricci;
- offrire il vostro aiuto se vedete i genitori in difficoltà;
- cercare di creare una relazione anche con i bambini: facendo una smorfia divertente, uno scherzo simpatico o un indovinello...
- essere semplicemente spontanei!



In base ai diversi ambiti in cui operate, ricordate che essere accoglienti è sempre apprezzato!

- siate disponibili ad adattare i vostri orari;
- accogliete le famiglie cantando o utilizzando una marionetta per dare il benvenuto;
- permettete ai bambini piccoli e alle donne incinte di utilizzare i servizi igienici anche se non espressamente aperti al pubblico;
- nel vostro locale trasmettete musica ad un volume adeguato;
- chiedete alle famiglie se vogliono fare una fotografia tutti insieme, magari sullo sfondo di un bel paesaggio, oppure durante un'attività: sarà un ricordo prezioso da portare a casa.

Vi invitiamo a consultare le schede tematiche presenti nella seconda parte del Vademecum, dove troverete suggerimenti per la vostra attività, indipendentemente dal budget e dal tempo che avete a disposizione.

Chi sono le famiglie?

Due genitori e due figli: è la rappresentazione della famiglia "classica", ma essa corrisponde solo parzialmente alla realtà del target famiglia.

Nel 2019, in Francia, la media era di 1,87 figli per donna e l'11% dei figli vive in una famiglia diversa da quella di nascita. il 21% era famiglia monoparentale; il 68% viveva in una "famiglia tradizionale" (Fonte Insee bilancio demografico 2019 - Francia).

In Italia il numero medio di figli per donna era 1,29 e il processo di semplificazione delle strutture familiari continua a far registrare un sostanziale cambiamento della dimensione familiare. Negli ultimi vent'anni le famiglie sono passate da 21 milioni (media 1996-1997) a 25 milioni 500 mila (media 2016-2017).

Partendo dal ruolo che gli individui rivestono all'interno della famiglia nelle diverse fasce di età è possibile distinguere le fasi del ciclo di vita individuale e familiare. Fino ai 17 anni, quasi tutti i ragazzi vivono in famiglia, l'83 % con entrambi i genitori e il 12,1 % con un unico genitore. (Fonte Istat 2017).

E durante le vacanze?

Nel 2016, il 66% dei bambini con meno di 6 anni frequentava, occasionalmente o spesso, i nonni (il 16% almeno una volta alla settimana).

Fonte: https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/grands_parents_gemass_.pdf

In Italia sono più di 12 milioni i nonni e, secondo un'analisi Ipsos, il 61% di loro supporta figli e nipoti nella gestione del ménage familiare.

Fonte: <https://www.infodata.ilssole24ore.com/2019/10/02/i-mistero-statistico-dei-su-per-centenari/>

In Francia, nel 2017, durante le vacanze scolastiche l'85% dei minori di 2 anni, l'81% dei 3-5 anni, il 58% dei 6-9 anni, il 35% dei 10-14 anni hanno trascorso una parte delle vacanze esclusivamente con i nonni. In altre parole, il 60% dei bambini trascorre le vacanze con i nonni.

Fonte: <https://fr.statista.com/statistiques/807405/part-voyages-effectuées-par-les-enfants-chez-les-grands-parents-sans-les-parents-par-age-france/>



Ampliando lo sguardo si prevede che i viaggi familiari cresceranno a un ritmo più rapido rispetto a tutte le altre forme di viaggio di piacere, in parte perché rappresentano un modo per riunire la famiglia e trascorrere del tempo insieme. (Schanzel e al. 2012).

Come abbiamo già detto il turismo familiare è un fenomeno modellato dai cambiamenti demografici e delle strutture sociali, questi includono ad esempio: tassi più elevati di partecipazione femminile al mercato del lavoro, tassi di divorzi più elevati, un numero crescente di anziani e componenti del nucleo familiare che vivono in altri paesi. Le reti familiari sono meno connesse e che ricercano nuove modalità di coltivare i rapporti e mantenere i legami.

Le famiglie ricercano destinazioni di viaggio che offrano relax, novità, attività all'aria aperta, eventi e siti storici.

Un'altro significativo cambiamento all'interno delle famiglie è relativo al fatto che sempre più nonni vengono coinvolti nella cura dei nipoti. In precedenza erano i fratelli più grandi ad essere coinvolti nel ruolo di baby-sitting, ora questo ruolo lo stanno svolgendo i nonni. (Briggs 2001).

Meno bambini significa che il loro ruolo è sempre più importante, sempre più "baby boomer" stanno diventando nonni che sono generalmente più sani e desiderano trascorrere del tempo divertente e di qualità con i loro nipoti. La tendenza, grazie all'aumento di possibilità di potersi spostare, le vacanze di *riconnesione* intergenerazionale consentono ai membri della famiglia geograficamente distanti di incontrarsi e creare ricordi condivisi e duraturi. Le vacanze di *riconnesione* tra le generazioni diventano sempre più un modo per le famiglie di trascorrere del tempo prezioso insieme (Butlins, 2012).

Da un sondaggio condotto negli Stati Uniti da Trip Advisor nel 2011 emerge che il 37% degli intervistati prevede di fare un viaggio familiare multigenerazionale entro l'anno. Circa il 75% dei viaggiatori pianifica la propria vacanza attorno a un evento fondamentale come un compleanno, una riunione, un matrimonio o una vacanza, per riunire i membri della famiglia.

(Heike A. Schänzel Ian Yeoman, (2015), "Trends in family Tourism", Journal of Tourism Futures, vol. 1 Iss 2 pp. 141 - 147)



Quali sono i bisogni delle famiglie?

Le famiglie hanno delle aspettative importanti: innanzitutto quella di passare più tempo insieme e di vivere esperienze significative e maggiormente a contatto con la natura; si ha il bisogno di rafforzare i legami con i familiari e gli amici anche attraverso la condivisione di esperienze e passioni.

Queste necessità sono presenti sia che si tratti di "mini-vacanze" di un fine settimana, sia per vacanze più lunghe.

Nel 2018 la principale aspettativa dei francesi era di passare più tempo in famiglia durante i fine settimana (Fonte: Center Parcs e l'Istituto BVA - 2018):

- 42% dei francesi si aspettano soprattutto che il fine settimana sia l'occasione di passare del tempo con la famiglia, 39% con gli amici;
- 34% dei francesi desidererebbe avere accesso a novità e scoperte;
- il 28% dei francesi vorrebbe che il fine settimana fossero maggiormente immersi nella "natura".

Il fine settimana in famiglia, una vera spinta!

E se il fine settimana in famiglia fossero la soluzione per la felicità? Infatti, quando si interrogano i francesi sul loro stato d'animo tornando da un fine settimana passato in famiglia, si dichiarano all'89% felici e all'82% rilassati. Per il 79% è un altro modo per consolidare i legami familiari. Appena 1 su 10 si dice stressato, segno che questo tipo di fine settimana permette di rilassarsi.

Per i week-end 2018 un francese su due si è organizzato in anticipo... ma il 26% ha lasciato più spazio all'improvvisazione ed è partito all'ultimo minuto.



TOP 10 - Le 10 cose più amate dalle famiglie

Fonte : cabinet Tam's consultants

1 - La pulizia degli spazi pubblici

Ovviamente importante per tutti, la pulizia è ciò che desiderano tutti i genitori e in particolare quelli con bimbi piccoli, che cercano luoghi e ambienti puliti.

La pulizia è indispensabile nei servizi igienici, che possono essere migliorati dotandoli di appendiabiti per borse e giacche e di un fasciatoio; nelle sale d'attesa, così come nei musei e nelle sale espositive, dove i bambini e i genitori devono avere la possibilità di sedersi per contemplare le opere o semplicemente per riposarsi; nei parchi giochi e nelle aree verdi, dove i bambini e le famiglie devono poter giocare liberamente senza incappare in rifiuti abbandonati.

2 - Vivere la bellezza

Un bel paesaggio è per tutti fonte di benessere e anche per questo è importante preservare e valorizzare luoghi in grado di trasmettere meraviglia. La bellezza di cui si può godere durante le vacanze arricchisce la quotidianità delle persone che, insieme alle esperienze che verranno vissute, permettono di allontanarsi dallo stress quotidiano. Questa è spesso una delle motivazioni principali del viaggio ed è una domanda in crescita negli ultimi anni. La necessità di staccare da una quotidianità che spesso non lascia tempo: un'opera d'arte, un paesaggio, un laboratorio creativo, "slow-life" sono solo alcune modalità di vivere la bellezza particolarmente apprezzate dalle famiglie.

3 - La varietà dei siti storici e culturali

All'interno della stessa famiglia ognuno ha passioni diverse. E quindi più facile per una famiglia scegliere una regione che valorizzi differenti siti. Sappiamo, però, che durante la vacanza sono spesso i bambini a dettare le scelte ed è quindi importante progettare attività, anche all'interno dell'offerta culturale, che possano rispondere a diverse esigenze, in modo da mettere d'accordo tutta la famiglia.

4 - I parchi a tema... imperdibili!

Non è una vera vacanza in famiglia senza un giorno di brividi e forti emozioni! I parchi a tema sono presenti in tante località: il "Parco Avventura Mont Blanc", la Skyway Monte Bianco Funivie, il percorso sensoriale (barefooting) o il nuovo "Parco della Lettura" a Morgex. In Francia segnaliamo la recente "La Source" a Le Grand-Bornand, il Parc Astérix, il Futuroscope oppure la Cité de la Voile Eric Tabarly, dove le famiglie potranno provare sensazioni che scateneranno emozioni da condividere insieme!

5 - Attività adatte ai più piccoli...

Come abbiamo già detto, è in crescita la necessità di vivere la vacanza come esperienza che possa rafforzare il legame genitore-figlio, ma molto spesso i territori e gli operatori non sono ancora adeguatamente preparati per proporre esperienze da vivere insieme. È necessario che il territorio e gli operatori lavorino insieme per interpretare anche i bisogni dei più piccoli, affinché possano vivere le prime scoperte insieme ai loro genitori.



TOP 10 - Le 10 cose più amate dalle famiglie

Fonte : cabinet Tam's consultants

6 - Comunità locali accoglienti, parchi, giardini...

Barcellona è indicata come esempio perché è una destinazione dove le famiglie si incontrano, dialogano mentre i bambini fanno conoscenza giocando. Queste sono iniziative che possono essere promosse in ogni località, anche piccola.

È positivo creare o valorizzare luoghi di incontro tra le persone, non solo rivolti ai turisti, ma anche alla popolazione residente un parco, un giardino, dove i bambini giocano e i genitori si rilassano, sono di fatto luoghi che permettono di creare rapporti tra le persone, amicizie e legami.

7 - Ritornare!

Le famiglie sono "dipendenti" dalla felicità! Una vacanza in cui la famiglia ha modo di vivere un rafforzamento dei legami e momenti di felicità è uno straordinario nutrimento per tutti i suoi membri, una spinta per ciascuno e... quella famiglia ritornerà!

Diverse località turistiche stanno sviluppando approcci e strategie per il raggiungimento di una significativa qualità nell'accoglienza delle famiglie con lo scopo di creare delle "Station Bonheur Famille".

Per raggiungere questo obiettivo è necessario creare e proporre esperienze che diano significato al tempo trascorso insieme, che favoriscano il dialogo e rispondano alle esigenze di tutte le età.

8 - Niente attese, parcheggi facili

Se una famiglia può aspettare molto tempo per un'attrazione "unica al mondo", nel complesso patisce le attese. Non è che la famiglia sia più esigente di un'altra tipologia di clientela, ma per un bambino è molto più complesso vivere un lungo periodo di attesa. I parcheggi difficili e le code non sono "amici" dalle famiglie che amano vivere esperienze fluide senza lunghe attese.

9 - Aria pulita per la salute dei bambini!

Slogan pubblicitario, forse un po' vintage, quando si raccomandava di portare i bambini in montagna per respirare aria buona... ma l'inquinamento delle grandi città non è venuto meno e lo stato di salute dei nostri bambini, messo a dura prova soprattutto dopo il periodo invernale, ma non solo, richiede qualche attenzione. Il recupero della salute è quindi una priorità per le famiglie durante le vacanze. Una manna da cogliere per molte regioni dove il vento diventa un alleato e la qualità dell'aria va promossa.

10 - Consigli personalizzati per le famiglie!

Famiglie monoparentali, "tribù" numerose, nonni, ognuno cerca risposte ai propri desideri e stimoli. Una sezione «famiglia» nella home-page del sito web della destinazione è il segno di un territorio attento, purché oltre a questo ci siano pagine specifiche che ne descrivano l'offerta e le "buone" pratiche, come le soluzioni per il noleggio di materiale per la puericultura e le biciclette, i percorsi passeggino, le animazioni per bambini e adolescenti, i festival e gli spettacoli, i ristoranti e alberghi "family friendly" e ovviamente tutte le particolarità che il territorio può offrire.



Migliorie da apportare per accogliere le famiglie

Che cos'hanno in comune una persona con disabilità che utilizza la carrozzina, un bambino con meno di 8 anni, una donna incinta, una persona con difficoltà di deambulazione e un bambino in passeggino?

Sono tutti considerati persone a mobilità ridotta.

Se intendete fare degli interventi per rendere più comodo e sicuro il vostro locale o il vostro negozio, una delle prime cose da progettare sono gli spazi: la larghezza delle porte e dei passaggi, l'inclinazione delle rampe, la rimozione delle soglie sono tutte piccole cose che facilitano l'accesso e gli spostamenti, senza l'ansia di rovesciare qualcosa o che i bambini più piccoli si inciampino...

A volte muoversi con i passeggini all'interno delle strutture è difficile: se è possibile, create una zona "parcheeggio" per i passeggini e mettete a disposizione dei marsupi per facilitare la mobilità.

Le famiglie occupano spazio: alcuni supermercati lo hanno capito e hanno creato appositi "parcheeggi per famiglie", con spazi più ampi per permettere di aprire bene la portiera e affiancare il passeggino per collocarvi un neonato o per poter mettere comodamente i bambini sui seggiolini auto.

Il bagno è un altro elemento dove si ha bisogno di spazio perché i genitori hanno bisogno di accompagnare il bambino e di aiutarlo. Bisogna prevedere un fasciatoio, possibilmente non solo nel bagno delle donne, perché anche i papà aiutano i loro figli e cambiano i pannolini! Se non avete un bagno per i clienti, permettete comunque ai bambini piccoli e alle donne incinte di accedere al servizio igienico di servizio.

Se avete un negozio di abbigliamento, create dei camerini più ampi per permettere ai genitori di portare i bambini con loro.

In generale, quando dovete scegliere come utilizzare gli spazi: in un negozio sarà bene che alcune cose non siano accessibili alle manine dei bimbi, mentre in un museo sarà utile prevedere delle scalette, che ben si adattino a diverse altezze, per permettere di osservare senza dover prendere in braccio i bambini.

SPAZI GIOCO

Se si desiderano allestire delle aree di gioco per bambini, ecco alcuni consigli.

Ogni età ha la sua modalità di gioco: i bambini più piccoli hanno la necessità di toccare tutto e di mettere in bocca; più si cresce, più si è in grado di giocare con ogni tipo di gioco.

Dai 2 ai 6 anni generalmente i bambini amano imitare dei personaggi o gli adulti (giocare con bambole o fare i camerieri, fingere di essere pompieri...). I bambini di 7-12 anni sono curiosi di tutto e hanno bisogno di essere impegnati; possono iniziare a realizzare giochi "complessi" che richiedono il conteggio o l'anticipazione. Gli adolescenti amano maggiormente i giochi di strategia e la sfida.

Tenere in considerazione il tempo

Il fattore tempo per una famiglia è molto diverso rispetto al turista che non ha figli e varia a seconda dell'età dei bambini. La famiglia non ha lo stesso ritmo se ci sono dei piccoli che si alzano presto, fanno un pisolino e vanno a letto presto o se ci sono invece degli adolescenti che dormono la mattina e vanno a letto più tardi. A seconda del tipo di servizio o di attività proposto, si dovrà tenere conto di questo aspetto quando si progetteranno iniziative con i bambini.

PERCORSI E ATTIVITÀ

Il tempo di percorrenza di un itinerario indicato all'interno di una guida o un cartello segnaletico spesso non corrisponde al tempo di cui necessita effettivamente una famiglia: percorrere 500 metri o salire tre piani senza ascensore possono essere impegnativi quando ci sono dei bambini piccoli! Lungo il percorso, infatti, i bambini possono essere attratti da molti elementi naturali che li possono meravigliare come una pigna, un fiore, un animale...

Nella segnaletica perciò può essere utile specificare la lunghezza del percorso e il tempo medio di percorrenza di un adulto.

Se avete in programma delle attività di animazione, cercate di ridurre al minimo gli spostamenti delle famiglie con bambini piccoli e raggruppate geograficamente le proposte destinate ai bambini piccoli (ad esempio: il laboratorio per i bambini con meno di 6 anni sia vicino allo spettacolo di fiabe previsto per l'ora successiva).

Se il parcheggio è lontano, può essere utile prevedere di riservare alle famiglie quello più vicino all'accesso.

Troverete ulteriori suggerimenti per i vostri percorsi famiglia nella sezione "Sono responsabile di un spazio all'aperto".

Una comunicazione mirata

Se si intende avviare una comunicazione mirata è necessario pensare alla famiglia nella sua globalità. La famiglia è un insieme complesso, è vero, ma un insieme coerente, sia essa mono-parentale, allargata o multigenerazionale: è comunque attenta alle informazioni e indicazioni precise per le diverse esigenze.

Sul sito web della vostra attività potete creare delle schede specifiche con le vostre "proposte famiglia", differenziandole anche in base all'età dei bambini; potrebbe essere interessante creare un logo "famiglie benvenute" da applicare sulla porta d'ingresso.



- Sono il responsabile di un punto di informazione e di promozione turisticap.13-14
- Sono un organizzatore di eventip.15-16
- Sono un operatore in ambito culturalep.17-18
- Sono responsabile di uno spazio all'aperto.....p.19-20
- Sono una guida naturalistica escursionistap.21
- Sono un istruttore di mountain bike o un noleggiatore di biciclettep.22-23
- Sono un ristoratorep.24
- Sono un albergatorep.25-26
- Sono un commerciantep.27-28



SONO

RISPONSABILE DI UN SERVIZIO DI INFORMAZIONE

E DI PROMOZIONE TURISTICA

Come abbiamo visto, le famiglie sono diverse nella loro composizione, ma anche nel modo di preparare le loro escursioni o il loro soggiorno. Sia prima di partire o direttamente sul posto avranno bisogno di un'informazione affidabile su ciò che è possibile fare con i bambini, mentre spesso le famiglie hanno difficoltà a trovare rapidamente queste informazioni, confuse tra le tante proposte.

Il ruolo di un servizio di informazioni è quello di facilitare e orientare tra le diverse proposte, ma anche di assicurare su quanto si potrà vivere durante il soggiorno.

3 Strategie per accogliere al meglio le famiglie:

1/Avere uno spazio di accoglienza dedicato alle famiglie;

2/Conoscere bene le offerte e i servizi che promuovi;

3/Offrire servizi utili.

1/ Avere uno spazio di accoglienza dedicato alle famiglie

Per comunicare alle famiglie che sono nel posto giusto, potete appendere un bel messaggio di benvenuto sopra il bancone. Se possibile, create uno spazio, magari accanto al bancone, in cui i bambini possano svolgere delle attività mentre gli adulti chiedono informazioni: piccole poltrone per leggere comodamente, giochi o disegni da colorare. Se lo spazio è sufficiente, tutta la famiglia potrà ascoltare e fare domande.

L'area di accoglienza può essere creata anche sul web con specifiche pagine "famiglie" in home-page, oppure, come fanno in alcuni territori, con un sito specifico.

2/ Conoscere bene le offerte e i servizi che promuovi

Non accontentatevi di mettere a disposizione brochure o opuscoli: condividete i luoghi e le attività, fornite informazioni aggiuntive che invoglino e stimolino la curiosità di fare una visita! Potreste per esempio raccontare: "se desiderate trascorrere la giornata nel villaggio, dopo la visita al castello vi consiglio questa piccola escursione e un bel picnic nell'area che c'è lì vicino". Informatevi sull'età dei bambini e sulle loro passioni per fare proposte più adatte alla famiglia (accessibilità, possibili difficoltà, presenza di servizi...).

È indispensabile avere una buona conoscenza del territorio e dei diversi siti che propongono iniziative per le famiglie.

Sarebbe utile disporre di una guida alla scoperta del territorio, che si rivolga agli adulti e ai bambini, e contenga le informazioni sulle attività da fare in famiglia, dove sia specificata l'età consigliata per le diverse proposte. È importante, dove previsto, indicare se l'attività è all'aperto e il luogo alternativo in caso di maltempo: "se c'è bel tempo sarà al parco, in caso di brutto tempo sarà in biblioteca", così come le modalità di accesso: gratuito, a pagamento, su prenotazione, ecc.

È importante dare dei suggerimenti in base al numero di giorni che la famiglia trascorrerà sul territorio: "se avete solo un giorno, non potete perdervi una visita a..."

Quando pensate al programma potete anche inserire alcuni suggerimenti: "per avventurieri/ amanti della gastronomia/ ecc."



Interreg
ALCOTRA
Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale



FAMILLE
À LA
MONTAGNE



LE GRAND
BORNAND



SONO

RISPONSABILE DI UN SERVIZIO DI INFORMAZIONE

E DI PROMOZIONE TURISTICA

3/ Offrire servizi utili

Quando si è una famiglia è più difficile mettere tutto l'occorrente in una macchina o trasportarlo con i mezzi pubblici: consigliate agli operatori del territorio la possibilità di noleggiare o vendere attrezzature per bambini.

Se sono presenti luoghi di interesse che mettono a disposizione passeggini, strutture ricettive e ristoranti dotati di seggioloni, menù per bambini, lettini da viaggio o spazi gioco, indicatelo alle famiglie.

Le famiglie amano poter dedicare del tempo a loro stesse, quindi per facilitare il loro soggiorno potete offrire il servizio prenotazione per le attività, una sorta di vacanza "chiavi in mano".

SONO

UN ORGANIZZATORE

DI EVENTI

Andare ad un festival di teatro di strada, ascoltare un concerto di musica, oppure visitare una fiera o un grande mercato, in mezzo alla folla, al rumore, magari con parcheggi distanti: dopo essere diventato genitore, un individuo è condannato a non poter più assistere e partecipare a questo tipo di eventi? I genitori devono mettersi in attesa per 18 anni? oppure devono organizzarsi e portare con sé i nonni o una baby sitter per vivere weekend o vacanze godendosi un po' di tempo libero? Spesso, però, i genitori vorrebbero continuare a coltivare le loro passioni e i loro hobby condividendoli con i loro figli!

È necessario ripensare gli eventi per renderli accessibili e fruibili per le famiglie, mantenendone la qualità perché una "manifestazione per famiglie" non deve essere considerata un evento ai margini della proposta "ufficiale", ma una vera e propria offerta, dotata di spettacoli e laboratori fatti di emozione, significato, immaginazione, umorismo, decorazioni estetiche, acrobazie e... buone notizie! ci sono molte proposte che possono ispirarti.

3 Strategie da utilizzare per accogliere le famiglie durante gli eventi:

1/Attivare strategie di prevenzione per assicurare la sicurezza dei bambini;

2/Tenere un volume adeguato;

3/Realizzare piccoli allestimenti per una manifestazione pratica e facile da vivere!

1/ Attivare strategie di prevenzione per assicurare la sicurezza dei bambini

Nella confusione di un evento il timore delle famiglie è che i loro bambini possano perdersi. Per evitare di vivere "brutti momenti", una strategia di prevenzione può essere quella di distribuire all'accoglienza braccialetti o collane su cui i genitori possano scrivere i loro recapiti e il nome del bambino. Inoltre, è importante definire un luogo in cui ricongiungersi, con la possibilità di fare annunci al microfono per richiamare i genitori.

Per facilitare gli spostamenti delle famiglie con bambini in mezzo alla folla può essere utile pianificare sensi di marcia per rendere più fluida la circolazione oppure creare un percorso alternativo: "percorso per le famiglie".

Per quanto riguarda una passeggiata all'aperto, si può allestire una segnaletica specifica (una mascotte, un codice, un colore...) che permetterà ai bambini di orientarsi più facilmente. Se l'evento si svolge nelle ore serali o notturne, l'illuminazione deve essere sufficiente.

Per garantire una sicurezza ottimale degli spostamenti delle famiglie a piedi, sarà utile richiedere al Comune di emettere un'ordinanza per gestire la circolazione delle auto nelle immediate vicinanze della manifestazione.

2/ Un volume adeguato e piccole attenzioni

Un volume adeguato alle orecchie dei più piccoli evita di distribuire tappi per le orecchie o cuffie, che i più piccoli tengono difficilmente.

Oltre al volume, altri elementi tecnici dello spettacolo possono essere adattati. Ad esempio, un palco ad un'altezza adeguata all'occasione permette ai bambini di vedere in modo indipendente senza dover salire sulle spalle dei genitori.



Interreg
ALCOTRA
Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale



FAMILLE
À LA
MONTAGNE



LE GRAND
BORNAND

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SONO

UN ORGANIZZATORE

DI EVENTI

Per facilitare la partecipazione delle famiglie a concerti e spettacoli è preferibile programmarli durante la giornata con orari che corrispondano ai ritmi delle famiglie (vedi parte 1 del documento). È molto importante precisare nella comunicazione la durata dell'evento e l'età per cui si consiglia la partecipazione.

3/ Organizzare piccoli allestimenti per una manifestazione pratica e facile da vivere!

- prevedere uno spazio dove parte della famiglia può scendere dall'auto in un punto vicino alla manifestazione, mentre "l'autista" si unirà alla famiglia una volta parcheggiato più lontano;
- creare uno spazio in cui lasciare passeggini, giacche ed effetti personali;
- individuare spazi dove fare una pausa tranquilla, allattare o semplicemente discutere su ciò che si è visto o scegliere il prossimo laboratorio o spettacolo da andare a vedere ;
- per gestire i tempi d'attesa, pianificare giochi, uno spazio dove colorare, organizzare sfide, il passaggio di un animale da coccolare, una bevanda calda o fredda in base alla stagione;
- se la manifestazione si svolge all'aperto è bene pensare a spazi dove potersi riparare in caso di pioggia, o di troppo sole (vedi scheda tematica "sono responsabile di uno spazio all'aperto");
- più persone frequentano la manifestazione, più aumenta la presenza di rifiuti. È bene prevedere turni di pulizia in modo che i servizi igienici e i contenitori per la raccolta differenziata siano sempre utilizzabili. Se lo spazio è molto grande e si prevede un grande afflusso di pubblico è da considerare la necessità di dislocare servizi igienici aggiuntivi anche pensando al cambio dei bambini. Attenzione a dare le informazioni su dove si trovano realizzando una segnaletica adeguata in modo da non far effettuare spostamenti inutili e creare problemi nei flussi degli spettatori!

Lo sapevate che ?

- A Le Grand-Bornand da quasi 30 anni si svolge ad agosto il Festival «Au bonheur des mômes», un festival pensato per i bambini e per famiglie che accoglie circa 90.000 visitatori in una settimana. È diventato un appuntamento di riferimento per un pubblico giovane.
- Sulla costa atlantica in Francia, dagli anni '90 undici stazioni balneari si sono organizzate in rete per organizzare collettivamente il festival "La déferlante", una programmazione culturale e artistica con proposte per adulti e bambini ogni giorno durante le vacanze estive.
- A Morgex, durante l'estate si svolge "Una Morgex per giocare", due giorni a misura di bambino, interamente dedicati al gioco e al divertimento. Le vie di Morgex si riempiono di musica, animazione, prodotti da degustare!

SONO

UN OPERATORE

IN AMBITO CULTURALE

I genitori vivono il tempo libero e la vacanza come una parentesi, come un'opportunità per prendersi cura dei legami all'interno della famiglia.

Sempre più spesso le attività vengono scelte dalla famiglia come occasione per condividere non solo l'esperienza, ma anche i valori che si vogliono trasmettere ai propri figli. Le attività culturali hanno un ruolo significativo per le famiglie e pertanto su di esse ci sono particolari aspettative.

3 Strategie da utilizzare per accogliere le famiglie:

- 1/Migliorare la programmazione delle offerte inserendo offerte "Famiglia";**
- 2/Facilitare le condizioni di accesso e le modalità di prenotazione o di annullamento;**
- 3/ Realizzare un adattamento reale delle proposte rivolte alle famiglie**

1/Migliorare la programmazione delle offerte inserendo offerte "Famiglia"

Per un'offerta adeguata alla famiglia è molto importante tener presente gli orari. Ad esempio, se si organizzano attività durante la mattinata tra le 9:00 e le 11:30 si potranno coinvolgere famiglie con bambini piccoli, che saranno molto probabilmente assenti nella fascia oraria del "pisolino" tra le 14:00 e le 15:30.

Creare appuntamenti ricorrenti permetterà alla famiglia di individuare meglio l'offerta, facilitare la partecipazione agli altri appuntamenti e l'arrivo di altre famiglie tramite il passaparola: "ritorneremo con i cugini, i vicini di casa..."

Ricordatevi di programmare la proposta nei giorni in cui i bambini sono disponibili: il giorno di chiusura delle scuole, i weekend e durante le vacanze scolastiche.

Date spazio alle proposte per le famiglie in modo che siano ben individuabili e non siano sommerse in mezzo alle altre iniziative; valutate la possibilità di creare una pagina "Famiglia" all'interno del vostro

2/ Facilitare le condizioni di accesso e le modalità di prenotazione o di annullamento

A volte le famiglie tendono a decidere all'ultimo momento, a seconda del tempo e dell'umore dei bambini. Un'offerta disponibile più volte durante la giornata o a fruizione libera (self-service) è l'ideale. Se è prevista la prenotazione, i termini devono essere semplici, così come eventualmente la possibilità di annullamento.

Se avete molti visitatori, perché non organizzare durante la coda un'attesa speciale per le famiglie? Potreste mettere lungo il percorso piccole sedie e tavoli in modo che i più piccoli possano aspettare mentre colorano, leggono o giocano con i fornelli e altre piccole cose da maneggiare.

SONO

UN OPERATORE

IN AMBITO CULTURALE

3/ Reale adattamento delle proposte rivolte alle famiglie

I laboratori e le animazioni devono dare spazio al gioco e agli scambi: è necessario coinvolgere tutte le persone e invitarle a partecipare attivamente (in base all'età dei bambini presenti - vedi parte 1 del documento). Se la mediazione è svolta da un animatore, non bisogna mai dimenticare che l'obiettivo è "creare" felicità, risate, ricordi e quindi legami tra i membri della famiglia e gli altri partecipanti.

I supporti, l'arredo e i diversi strumenti utilizzati devono essere adeguati ai bambini, dai materiali alle scelte grafiche e ai colori. Un'attenzione specifica va dedicata alle diverse tipologie di materiali che devono essere innanzitutto sicuri, devono invogliare ed essere adatti all'uso e alla manipolazione anche da parte dei più piccoli.

Prima, durante e dopo l'attività, le famiglie devono sentirsi a casa! bisogna perciò prevedere un comodo spazio per bambini, dove potersi sistemare, con giochi, libri, possibilità di colorare, travestimenti, anche in base al tema della vostra proposta.

Ricordate di:

- offrire uno spazio dove riporre giacche, borse e passeggini: le famiglie saranno più libere di muoversi;

- creare uno spazio dove sistemarsi per fare una pausa con tranquillità, allattare, discutere di ciò che si appena visto, scegliere il prossimo laboratorio o spettacolo;

- gestire i tempi di attesa pianificando giochi, spazi per colorare, una sfida, il passaggio di un animale da coccolare, una bevanda calda o fredda a seconda della temperatura e del luogo;

- se l'evento si svolge all'aperto, è necessario pensare ad uno spazio dove ripararsi dalla pioggia ... e dal sole.

- (Per ulteriori suggerimenti, vedere la scheda "Sono responsabile di uno spazio all'aperto")

- Prevedere dei turni di pulizia affinché i servizi igienici e i contenitori per la raccolta differenziata siano utilizzabili. Se lo spazio è molto grande prevedere una distribuzione dei servizi igienici e di spazi per il cambio dei bambini ed è ovviamente necessario fornire corrette informazioni o specifica segnaletica, dove sono dislocate in modo da non creare spostamenti inutili e problemi nei flussi degli spettatori.

Lo sapevate che ?

La carta «Mom'art» invita i musei ad adottare buone pratiche in merito all'accoglienza delle famiglie. L'associazione ha sviluppato una "carta", dei giochi da museo, una guida di sopravvivenza e una dichiarazione dei diritti dei piccoli visitatori: diritto di toccare, di sedersi, di andare al proprio ritmo, di porre domande... per saperne di più:

<http://mom-art.org/la-charte-en-italien/>

SONO

RESPONSABILE

DI UNO SPAZIO ALL' APERTO

Le famiglie hanno bisogno di uscire, di stare all'aperto, di prendere un po' di aria fresca ed i bambini hanno particolarmente bisogno di muoversi. Gli spazi all'aperto rappresentano perciò spazi di libertà e sono anche luoghi sensoriali alla portata di tutti. Essere all'aperto favorisce il gioco libero e permette anche di stimolare l'immaginazione: a partire da un semplice ramo e da alcune pietre tutte le storie sono possibili!

3 Strategie da utilizzare per accogliere le famiglie:

- 1/Parcheggi puliti e sicuri e, se possibile, un'area picnic;**
- 2/Percorsi specifici per le famiglie adattati alle capacità di marcia;**
- 3/Se sono previsti interventi sui percorsi, privilegiare la semplicità e gli stimoli sensoriali**

1/ Spazi adeguati, puliti e sicuri, a partire dal parcheggio

Il parcheggio è un aspetto importante per le famiglie e deve innanzitutto garantire la sicurezza, riducendo la velocità dei veicoli con piccoli dossi e differenziando il percorso pedonale da quello delle auto, ad esempio tramite delle aiuole.

Se il sito dispone di un'area di accoglienza è utile:

- mettere a disposizione un'area picnic e giochi all'aperto, ma anche uno spazio coperto in caso di maltempo;
- creare servizi igienici adatti ai bambini e ai neonati mettendo a disposizione un fasciatoio e provvedere alla loro periodica e meticolosa pulizia;
- prevedere a seconda delle necessità del sito: uno spazio per riporre i passeggini o, laddove necessario, la messa a disposizione di passeggini adatti a percorsi in sterrato, di zaini porta bebè, ombrelli...;
- creare uno spazio lettura, di gioco o per colorare per intrattenere i bambini mentre si danno le informazioni ai genitori.

2/ Percorsi specifici "Famiglia"

Per essere adeguati alle famiglie i percorsi devono rispondere ad alcuni criteri:

- prevedere diversi tipi di percorso in funzione dell'età dei bambini e della loro capacità e resistenza a camminare;
- per le famiglie con bambini molto piccoli pensare di proporre percorsi brevi e sensoriali (vedi paragrafo seguente);
- fornire informazioni chiare e precise sulla lunghezza dei percorsi, sul loro dislivello e sulla durata prevista;
- la segnaletica deve essere leggibile anche dai bambini per permettere loro di imparare ad orientarsi e seguire il percorso con gli adulti, anche solo attraverso un logo o un colore;
- lungo il percorso inserire indicazioni sul punto in cui ci si trova;
- la segnaletica deve essere ineccepibile e non devono essere proposti alle famiglie con bambini percorsi con punti pericolosi o a rischio;
- prevedere una segnaletica differenziata per i percorsi famiglia, un segnavia o un logo da individuare affinché anche i più giovani partecipino e facciano da guida alla famiglia;
- i percorsi per le famiglie con bambini devono essere adattati per permettere l'utilizzo di passeggini, monopattini e biciclette.

SONO

RESPONSABILE

DI UNO SPAZIO ALL' APERTO

3/ Sentieri e percorsi: oltre a camminare, cosa si fa?

Sui percorsi è positivo creare spazi dove giocare insieme con i genitori o con i nonni, piccoli angoli divertenti: capanne, nascondigli e passaggi segreti oppure piccole sdraio dove riposarsi. Possono essere realizzate delle aree "land art", anche con materiali disponibili in loco (piccoli rami, foglie secche, sassolini, nocchie, ghiande, ecc.). Se si prevedono degli interventi, panchine e tavoli sono sempre apprezzati per improvvisare una merenda, allattare, bere o riposarsi godendo del panorama.

La presenza di pannelli informativi non è obbligatoria, ma si possono inserire lungo il percorso elementi suggestivi come ad esempio cornici che invitino a guardare il paesaggio, da posizionarsi ad altezze diverse per permettere a tutti i membri della famiglia di avere la propria postazione. Altro suggerimento sono installazioni ludiche e sensoriali, quali ad esempio oggetti che creino dei suoni con il vento o quando vengono azionati. Tuttavia, se sono previsti pannelli informativi o educativi, è consigliato privilegiare le immagini rispetto al testo, utilizzando in ogni caso un linguaggio adatto a bambini di età compresa tra gli 8 e i 10 anni. Un box con un'idea semplice o una storia divertente può essere pensato per i bambini più piccoli. Si può infine suggerire un'esperienza sensoriale semplice da realizzare con gli elementi naturali presenti lungo il percorso.

Per le aree maggiormente frequentate da famiglie con bambini più grandi è possibile stimolare il loro naturale senso di avventura: attraverso i pannelli è possibile creare storie legate al luogo, oppure lanciare delle "sfide" culturali o sportive. Si possono anche invitare le famiglie a scattarsi una foto nel punto del percorso che hanno preferito e ad inviarvela!

La scatola delle idee

E se prendessimo semplicemente esempio da quello che si fa nei comprensori sciistici? La pista dei lupetti, il giardino delle nevi, percorsi tematici sui temi degli animali, prevedendo una segnaletica e un grado di difficoltà diverso in base all'età dei bambini... perché possano giocare con i loro genitori !

SONO

UNA GUIDA ESCURSIONISTICA NATURALISTICA

Durante il tempo libero, le famiglie amano scoprire il territorio e creare occasioni per trasmettere valori ai loro figli, come ad esempio il rispetto dell'ambiente.

La guida escursionistica naturalistica è un mediatore qualificato per fornire maggiori elementi per apprezzare pienamente la natura e l'ambiente, approfondendo diverse tematiche e rispondendo alle curiosità di tutta la famiglia. Il percorso da proporre è da valutare con una certa attenzione, soprattutto in base all'età dei partecipanti. È bene creare un clima di fiducia e sintonia con il gruppo, perché i partecipanti possano approfittare pienamente e serenamente di questo momento. Durante i contatti per la prenotazione bisogna verificare che l'età dei bambini sia adatta al percorso, ai giochi, al linguaggio e ai contenuti che verranno proposti.

In caso di maltempo è necessario prevedere un'alternativa della stessa qualità, altrimenti è meglio rinviare ad altra data.

3 Strategie per accompagnare gruppi di famiglie:

1/ Accoglienza conviviale, sentirsi in famiglia

2/ Accompagnare nell'immaginario

3/ Avere un approccio da accompagnatore e non da "guida"

1/ Accoglienza conviviale, sentirsi in famiglia

È importante accogliere personalmente ogni famiglia; se è un gruppo proponete un gioco in modo che tutti abbiano occasione di conoscersi, in modo da favorire un clima conviviale tra i partecipanti.

Durante la gita potete proporre alle famiglie di fare una foto di gruppo davanti ad un bel panorama da condividere: sarà una bella occasione per ricordare la giornata trascorsa insieme !

2/ Accompagnare nell'immaginario

Vi invitiamo a trovare un tema conduttore della gita, in grado di coinvolgere la famiglia e favorire l'immaginazione, qualcosa di attraente o misterioso per esempio: le fate delle cascate, sulle tracce degli animali scomparsi. Al gruppo può anche essere proposta una ricerca, una missione da compiere: ritrovare il luogo in cui si è verificato un certo evento (reale o immaginario), trovare un albero magico... e molto altro !

3/ Avere un approccio da accompagnatore e non da "guida"

Il consiglio è di approcciarsi alle famiglie attraverso una modalità che favorisca la complicità durante l'uscita.

Potete trasmettere alle famiglie alcune nozioni, ad esempio come orientarsi utilizzando una mappa e magari lasciare che siano le famiglie a indicare la strada: le renderete protagoniste!

Fate in modo che ci siano momenti di libertà, di scoperta, di osservazione della natura e del territorio, attraverso le vostre informazioni e le risposte alle domande: tutto sembrerà differente e si guarderà la natura con occhi diversi.



Interreg
ALCOTRA
Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale



**FAMILLE
À LA
MONTAGNE**



**LE GRAND
BORNAND**



SONO

UN ISTRUTTORE DI MOUNTAIN BIKE

UN NOLEGGIATORE DI BICICLETTE

Che piacere percorrere i percorsi in mountain bike classica o elettrica e godere della rete di sentieri e strade poderali, dal fondovalle ad un alpeggio oppure facendo il giro di un lago! Le famiglie amano fare gite in bicicletta, i bambini con più di 8 anni hanno voglia di cimentarsi in percorsi più impegnativi e questo a volte può essere difficile da gestire con i fratelli più piccoli.

Tra reperire l'attrezzatura e la paura di trovarsi su percorsi troppo difficili per i bambini organizzare una gita in mountain bike durante la vacanza in famiglia non è sempre facile, ma voi potete fare la differenza!

3 Strategie per lavorare meglio con le famiglie:

- 1/Possibilità di diversi percorsi in base all'età e alle capacità dei bambini e dei loro genitori**
- 2/Offrire attrezzature adeguate**
- 3/Comprensione vs prestazione?**

1/ Possibilità di diversi percorsi in base all'età/ capacità dei bambini e dei loro genitori

Individuare percorsi sicuri e itinerari adeguati in base alle capacità della famiglia, prevedendo delle pause per riposarsi un po', ma anche per godere dei panorami. Passeggiate in autonomia? Se noleggate biciclette potete creare delle mappe semplificate dei percorsi, dando indicazioni con le quali sia impossibile perdersi, specificando anche luoghi dove c'è qualcosa di interessante da visitare. Per i più piccoli o i meno sicuri è importante che i genitori possano stare accanto ai loro figli e non in fila indiana! Informateli sui percorsi ampi e poco frequentati.

2/ Offrire attrezzature adeguate

Se offrite il servizio di noleggio di biciclette è opportuno avere una buona scelta di misure e tipologie. Rispetto ai bisogni delle famiglie sarebbe opportuno mettere a disposizione seggiolini per bambini, rimorchi bici per collocarvi i bambini più piccoli, triciclo, biposto o anche barre di trazione o bici da rimorchio.

Naturalmente, la sicurezza è importante quindi attenzione anche alle taglie di caschi e delle protezioni per bambini e adulti, così come offrire una mappa e informazioni sugli itinerari.

SONO

UN ISTRUTTORE DI MOUNTAIN BIKE

UN NOLEGGIATORE DI BICICLETTE

3/ Comprensione vs prestazione?

Gestire la fatica e le tappe, far sì che tutti i partecipanti procedano insieme e permettere a ciascuno di fare delle pause: è importante mantenere un atteggiamento positivo e comprensivo! Se un bambino in difficoltà scende dalla bici, se alcuni hanno paura della mountain bike in discesa, non fateli sentire a disagio, favorite sempre un clima positivo, valorizzando le conquiste di ciascuno.

E non dimenticate che ci sono anche famiglie che amano le sfide! Offrite loro un percorso speciale con piccole prove adeguate, senza dimenticare che deve essere impossibile fallire.

Lo sapevate che ?

È presente una rete delle piste ciclabili che collega il territorio europeo tramite 14 itinerari di cui 7 in Francia e 4 in Italia.

In Francia, questi itinerari segnalati propongono tappe e percorsi per le famiglie. In Italia sono presenti diverse organizzazioni e tour operator che si occupano di offrire informazioni o supporto.

In Valle d'Aosta è possibile percorrere circa 20 km su un facile itinerario lungo la Dora Baltea. Il percorso ciclo-pedonale costeggia il fiume che scorre lungo l'asse centrale della Valle. Il tracciato è prevalentemente pianeggiante ed è adatto ai ciclisti e alle famiglie che possono pedalare in sicurezza lontano dal traffico.

www.bikeitalia.it
www.girolibero.it

<https://www.familygo.eu>
www.lovevda.it

Per le famiglie con bambini una serata al ristorante è un momento importante per rilassarsi. I genitori spesso valutano diverse opzioni prima di scegliere il ristorante, anche perché i bambini sono probabilmente i clienti più esigenti. Tenerne conto può spesso fare la differenza nel momento della scelta perché un ristorante "amico dei bambini" avrà più possibilità di accogliere delle famiglie e di fidelizzare questo tipo di clientela.

3 Strategie per lavorare meglio con le famiglie:

- 1/ Accoglienza e sistemazione
- 2/ Proposte di qualità pensate per le famiglie
- 3/ Creazione di spazi di libertà

1/ Accoglienza e sistemazione

Chiedete ai genitori se desiderano che i bambini siano serviti prima, in modo da non farli aspettare troppo. In alternativa, nell'attesa, offrite loro un gioco da tavolo, magari da fare tutti insieme oppure proponete dei disegni da colorare. Siate disponibili, perché questo facilita la vita alle famiglie: accettate di riscaldare un biberon, una purea o un piccolo piatto per bambini. Accogliete richieste di modificare il menù e fate attenzione ad eventuali allergie alimentari.

Offrite un pensierino: un palloncino, un disegno da colorare, adesivi, decalcomania o un indovinello divertente scritto su un foglio da consegnare alla fine del pasto.

Mettete a disposizione attrezzature idonee, pulite meticolosamente e in perfette condizioni, come ad esempio seggioloni e rialzi, fasciatoi e riduttori per i servizi igienici, un rialzo per poter accedere al lavandino. Se ci fossero televisori accesi che trasmettono clip musicali o notizie, vi consigliamo di spegnerli! Sarà apprezzato anche dai clienti senza figli.

2/ Proposte di qualità pensate per le famiglie

Proponete menù per bambini con ricette sane ed equilibrate, non solo patatine fritte o pizza. Offrite diverse formule, a seconda dell'età e delle esigenze dei bambini: formula 1-3 anni con purea di verdure, composta e yogurt; una formula 3-10 anni con presentazioni divertenti: pizza a forma di cuore, zucchine ripiene a forma di barca, toast a forma di animali (i social network abbondano di idee di belle presentazioni golose ed equilibrate).

Se siete aperti tutto il giorno, potete proporre formule "degustazione": frutta, latticini, dolci e gelati a base di prodotti locali, molto apprezzate al ritorno di un'escursione o dalla piscina. Proponete ai bambini di inventare il loro piatto: "inventa la tua omelette, la tua crêpe, la tua pizza". Pensate al vostro menù anche in porzioni ridotte, per una scelta più ampia al giusto prezzo, proponendo anche piccoli snack a base di frutta o verdura per aspettare mantenendosi in salute!

3/ Creazione di spazi di libertà

Riservate tavoli alle famiglie con spazi più ampi, perché possano tenere i passeggini a portata di mano e, se possibile, create uno spazio giochi dedicato, all'interno o all'esterno del ristorante con giochi, libri, possibilità di colorare, una piccola casetta per i bambini!

Posizionate i tavoli da assegnare alle famiglie vicino alla zona giochi in modo che i bambini possano rimanere sempre sotto la supervisione dei genitori. Siate gentili anche quando i bambini si alzano da tavola e si spostano all'interno del ristorante...



Un albergo che sia anche un luogo di benessere e di pace per tutta la famiglia? è possibile! Un hôtel o un alloggio può essere "family friendly" e può disporre di servizi e attuare modalità di accoglienza dedicati alle famiglie perché si sentano come a casa. Tutto questo è realizzabile con piccoli o grandi budget necessari per l'adeguamento delle strutture.

Serve una buona dose di creatività per ripensare gli spazi e alcuni elementi di arredo. Innanzitutto, eliminiamo dalle camere tutto ciò che è fragile. Le famiglie sono un pubblico fedele, se sono state bene torneranno e parleranno di voi con gli amici.

3 Strategie per accogliere meglio le famiglie:

- 1/ Attenzioni particolari per le famiglie
- 2/ Far sentire come a casa
- 3/ Spazio ai giochi

1/ Attenzioni particolari per le famiglie

Per sviluppare un'accoglienza specifica rivolta alle famiglie, nulla deve essere lasciato al caso, sia rispetto ai servizi che alle offerte a loro dedicate. Al momento della prenotazione, ponete alcune domande per personalizzare al meglio l'accoglienza al loro arrivo, ad esempio: l'età dei bambini, i loro nomi, il colore preferito, ecc.

Inviare l'elenco delle attrezzature già presenti in modo che non debbano portarle. È necessario dedicare piccoli investimenti per acquistare attrezzature che faranno la differenza e faciliteranno il soggiorno delle famiglie (riduttore per il wc, vasino, vasca per il bagnetto, letto con le sbarre, imbottiture rimovibili, fasciatoio, scaldabiberon).

Offrite servizi utili, quali ad esempio il servizio lavanderia (o mettete a disposizione una lavatrice), noleggio di passeggini e portabebè, seggiolino per le biciclette, "parcheggio" passeggino.

È bene avere un elenco dei servizi sanitari utili per le famiglie, in particolare il pediatra della zona oppure un'ostetrica in caso di donne in gravidanza.

2/ Far sentire come a casa

Per godere al meglio del soggiorno la famiglia deve sentirsi a casa. Mettete lenzuola disegnate e colorate, create nella camera uno spazio "bambini" e uno spazio "adulti". Poiché ogni famiglia vive al proprio ritmo, offrite flessibilità negli orari, ad esempio per la colazione e i pasti: le famiglie con bambini molto piccoli avranno bisogno di un caffè magari già verso le 6:00, mentre gli adolescenti si sveglieranno verso le 10:30. (Per ulteriori suggerimenti, vedere la scheda Ristorazione).

Ovviamente, accettate colazioni e cene in pigiama!

3/ Spazio ai giochi

Create spazi gioco e lettura adatti alle diverse età. Si può optare anche solo per l'acquisto di matite colorate, carte da gioco, dadi, giochi di abilità o giochi da tavolo. Per le famiglie con figli adolescenti, è possibile creare un angolo-rifugio nella vostra camera d'albergo per garantire a ciascuno momenti di privacy.

Per decorare questo spazio, scegliete cuscini e poltrone colorate, poster allegri; se avete uno spazio all'aperto offrite giochi come bocce, gonfiabili, altalene o scivoli, giochi giganti in legno. Se si dispone di una piscina, proponete boe giganti, scivoli e altri giochi d'acqua (palloncini, pistole ad acqua...).

Le attività commerciali - panetteria, macelleria, caseificio, frutta e verdura, drogheria, edicola, caffetteria, libreria, negozio di souvenir, farmacia, ottico - hanno sempre qualcosa da offrire e le famiglie sono ottimi clienti...

È un dato di fatto che i clienti vengono spesso con tutta la famiglia, siano essi turisti o residenti. Tutti gli studi di marketing dimostrano che se l'ambiente è accogliente le persone sono più serene, più fedeli e probabilmente consumano di più. Allora come può un'azienda o un negozio essere un luogo adatto agli acquisti e a passare il tempo con tutta la famiglia?

3 strategie per accogliere meglio le famiglie:

- 1/ Gestire i tempi di attesa
- 2/ Avere piccole attenzioni per le famiglie
- 3/ Essere un luogo adatto a tutta la famiglia

1/ Gestire i tempi di attesa

Allestire uno spazio per bambini dove svolgere piccole attività permetterà di gestire meglio i tempi di attesa, soprattutto se avete bisogno di parlare con i genitori. Ad esempio, uno spazio per colorare disegni legati all'attività del negozio, giochi e libri. Il negozio è una cantina vinicola? È possibile far gustare ai bambini il succo d'uva bianco e rosso o altri frutti in modo da organizzare una piccola degustazione osservando i colori, gli odori e i sapori... per genitori e bambini, insieme!

2/ Avere piccole attenzioni per le famiglie

Potete organizzare piccole animazioni o eventi in relazione alla vostra attività. Ad esempio, chiedete di inventare il nome per un vostro nuovo prodotto, magari scegliendo attraverso un sorteggio, oppure organizzate un concorso fotografico dedicato alle famiglie che consumano un prodotto acquistato nel vostro negozio. Se la vostra attività si occupa di prodotti alimentari, potete realizzare anche piccoli laboratori cucina con i prodotti di punta per dare suggerimenti o ricette tipiche del territorio.

Offrite prodotti con forme o nomi divertenti. Per esempio: una panetteria potrebbe fare dei frollini a forma di animali o di cuori, il negozio di formaggi potrebbe avere piccole scatole che riproducono il verso della mucca, oppure manifesti di greggi o ancora invitare i bambini a battezzare i formaggi con nomi divertenti di loro invenzione.

Pensate ad un'offerta di prodotti per le famiglie, adatti per tipologia e per gamma di prezzo. Ad esempio si possono proporre cestini da picnic da comporre in funzione del numero di bambini e adulti, offrire libri o oggetti misteriosi incartati con carta regalo "sorpresa bambino" e "sorpresa adulto".

Decorate la vostra vetrina curando i piccoli dettagli perché piacerà ai bambini! per esempio usate giocattoli in movimento, peluche oppure eroi amati dai bambini.

Se possibile, riservate i parcheggi più vicini all'ingresso alle famiglie con bambini piccoli e donne incinte.



3/ Un luogo adatto a tutta la famiglia

Favorite la collaborazione tra genitori e figli durante gli acquisti, fate in modo che ognuno possa partecipare alla scelta: mettete i prodotti ricercati dalle famiglie ad altezza di bambino e mettete a disposizione cestini o piccoli carrelli.

Fate attenzione a disporre gli oggetti fragili o i prodotti pericolosi fuori dalla portata dei bambini.

E naturalmente un po' di buon senso nell'accoglienza :

Lasciate che i bambini piccoli e le donne incinte usino il vostro servizio igienico oppure bevano un bicchiere d'acqua.

Ecco alcuni riferimenti sull'utilizzo di marchi specifici per la famiglia presenti in molte realtà.

L'obiettivo è di condividerne alcuni in modo che possano essere da stimolo per il vostro lavoro.

Il marchio Famille Plus

Famille Plus è un marchio nazionale francese nato nel 2006 dalla collaborazione di tre associazioni di Comuni turistici. Questo marchio intende valorizzare i Comuni che aderiscono o che hanno intrapreso un percorso complessivo a favore dell'accoglienza delle famiglie.

I criteri si riferiscono a:

- accoglienza e informazione;
- eventi e animazioni;
- attività;
- scoperta e sensibilizzazione all'ambiente e al patrimonio;
- sistemazione alberghiera, ristorazione, negozi e servizi;
- attrezzature, trasporto e sicurezza;
- tariffe per famiglie.

Per rispondere alle aspettative e ai desideri delle famiglie, questo marchio è declinato in 4 tipologie: mare, montagna, natura e città. Per saperne di più: www.familleplus.fr

Il marchio "Iso Famiglia"

Nel 2008 il comune di Longueuil in Québec ha istituito il marchio "Iso Famiglia" per sensibilizzare i commercianti e le attività che offrono servizi a porre attenzione alle esigenze delle famiglie con bambini piccoli (con meno di 5 anni). L'obiettivo è sviluppare e adattare le strutture per facilitare il soggiorno delle famiglie. L'associazione che ha promosso e realizzato il progetto è stata sciolta nel 2016 ma il marchio è ancora attivo.

Ecco alcuni criteri di valutazione:

- Parcheggio (posti riservati alle famiglie con bambini piccoli e alle donne incinte);
- Servizi igienici: servizi igienici accessibili agli ospiti, presenza di un fasciatoio fruibile per donne e uomini, pattumiera vicino al fasciatoio, lavandino accessibile ai più piccoli (lavandino più basso o piccolo rialzo), toilette per famiglie;
- Accoglienza all'allattamento (angolo allattamento);
- Accessibilità delle strutture ai passeggini (accesso diretto o rampa d'accesso, apertura automatica delle porte, facilitare la mobilità tra le corsie interne del supermercato e del centro commerciale);
- Altri aspetti: seggiolini per bambini, prodotti pericolosi e dolciumi fuori dalla portata dei bambini, aree d'attesa adatte per i bambini, servizi di assistenza all'infanzia, camerini familiari, ecc...



Ecco alcuni riferimenti sull'utilizzo di marchi specifici per la famiglia presenti in molte realtà.

L'obiettivo è di condividerne alcuni in modo che possano essere da stimolo per il vostro lavoro.

Il marchio "Welcome Family"

Welcome Family è un marchio certificato creato nel 2011 da un'azienda che progetta spazi di accoglienza per l'infanzia nei ristoranti e negli hôtel. In base alla qualità dell'accoglienza all'infanzia nell'ambito dei servizi turistici permette di identificare le strutture idonee ad accogliere le famiglie (naturalmente, le strutture che hanno utilizzato i servizi di questa azienda vengono elencati e promossi).

Questo marchio garantisce:

- prodotti e attrezzature per l'infanzia (certificati secondo le norme europee vigenti);
- servizi e prodotti di qualità;
- divertimento per i bambini.

Le strutture riconosciute dal marchio si occupano dell'accoglienza e della sicurezza dei bambini e il team è formato per gestire attività per le famiglie.

Per saperne di più:

<https://welcomefamily.com/fr/content/10-le-label-welcome-family>

Il marchio Quali Famille

Creata nel 2013 da HESILMA (Ufficio di Consulenza Turistica), Quali-Famille ha lo scopo di promuovere le strutture turistiche che propongono servizi idonei alle famiglie. Questo marchio valorizza l'ospitalità, l'animazione e le attrezzature e permette così alle famiglie di organizzare serenamente le loro vacanze.

Quali-Famille riunisce ad oggi circa 200 strutture ricettive, di ristorazione e di svago in tutta la Francia, il cui obiettivo comune è rendere i loro servizi ben identificabili dai consumatori.

Gli impegni del marchio:

- garantire un'accoglienza personalizzata e calorosa;
- essere attenti alle esigenze dei bambini;
- garantire la sicurezza dei piccoli;
- mantenere in buono stato le attrezzature dedicate alle famiglie;
- applicare tariffe adeguate e interessanti tutto l'anno;
- tenere conto delle osservazioni delle famiglie;
- rispettare le specifiche Quali-Famille.

Per saperne di più: <https://www.hesilma.fr/qualifamille/>

Ecco alcuni riferimenti sull'utilizzo di marchi specifici per la famiglia presenti in molte realtà.

L'obiettivo è di condividerne alcuni in modo che possano essere da stimolo per il vostro lavoro.

L'iniziativa "Môm'art"

La carta Môm'Art è stata redatta da genitori e operatori con esperienza nell'accompagnamento dei bambini nei musei. Lo scopo è aiutare i musei e i siti culturali a migliorare la loro accoglienza e i servizi offerti alle famiglie. Firmando la carta, il museo si impegna a fare tutto il possibile per adempiere alla sua missione: accogliere al meglio bambini e famiglie.

Il museo che sottoscrive i «dieci diritti dei piccoli visitatori», rende visibile il suo impegno all'ingresso del museo:

1. il diritto di visitare al tuo ritmo;
2. il diritto di avere un'opera preferita;
3. il diritto di chiudere gli occhi;
4. il diritto di sedersi;
5. il diritto di copiare;
6. il diritto di porre domande;
7. il diritto di condividere le proprie impressioni;
8. il diritto di guardare solo i dettagli;
9. il diritto di non guardare tutto;
10. il diritto di fuggire dal museo.

Per saperne di più: <http://mom-art.org/>



E ORA ...

TOCCA A VOI

IL VADEMECUM FAMIGLIE

Redazione :

réseau Empreintes : Pauline Fiammingo, Audrey Hannecart

C'era l'acca : Maria Cosentino, Ivana Grimod



Grazie a Bruno Tamailon, Tam's Consultants

Progetto « Famille à la montagne
entre nature et culture »

Interreg V-Alcotra Italia-Francia 2014-2020

Interreg
ALCOTRA

Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale

