Diplôme Universitaire de Gardien de Refuge de Montagne

Note de Synthèse

La signalétique :

La communication au sein du refuge

Présenté par Pierre GUYOT
sous sa propre direction

Diplôme Universitaire de Gardien de Refuge de Montagne

Note de Synthèse

La signalétique :

La communication au sein du refuge

Présenté par Pierre GUYOT
sous sa propre direction

Remerciements :

Merci à tous mes correcteurs qui ont été extrêmement nombreux.

Sommaire

Sommaire.....5

La communication au sein du refuge.....6

I:) Peut-on améliorer l'accueil grâce à une signalétique adaptée ?.....7

II:) Les hypothèses :

-Hypothèse première :.....9

-Hypothèse seconde :.....11

III:) La mise en application :

-Lieu du stage :.....14

-L'approche expérimentale :.....15

IV:) Conclusion :.....18

Annexes.....19

Thème :
La communication au sein du refuge

Le métier de gardien de refuge est riche et varié en expériences diverses, il faut donc être d'une polyvalence extrême dans ces compétences car une fois dans son cadre de travail le tenancier de ce genre d'infrastructure se retrouve seul et doit donc être capable de se sortir de mauvais pas sans nul soutien extérieur. De plus il doit être capable d'organiser ses journées afin de nettoyer l'édifice, de concocter de bons petits plats pour tous ces ventres affamés qui viennent lui rendre visite, de se battre avec de la plomberie, de l'électricité, des fois même avec des ânes ou une claie de portage afin de ne jamais manquer de stock. Toutes ces tâches forment un quotidien exaltant enrichi par de multiples interactions sociales. Une idée reçue revient souvent aux oreilles du gérant ; les gens ont tendance à penser que la partie la plus dure du métier est de braver la solitude. Certes, le fait d'être en milieu isolé associé à une mauvaise météo peut vous faire passer quelques moments seul mais la plupart du temps le quotidien du gardien est d'accueillir un grand nombre d'individus de tout horizon. La solitude n'est pas vraiment un réel soucis mais plutôt un moment de calme pouvant être mis à profit pour l'entretien du bâtiment ou une aubaine permettant de faire un ravitaillement entre deux vagues de foules. Dans l'inconscient collectif, le gardien doit être un ours à moitié ermite n'aimant que sa liberté, mais il n'en est rien. Tout au contraire, sa qualité première, surtout en terme d'accueil, est d'être sociable. Les gens, pour la plupart, sont désireux de converser avec vous, et useront souvent des mêmes thèmes afin de vous aborder. La redondance de ces questionnements peut être un frein à un sympathique échange car il est très compliqué de répondre aux mêmes questions plusieurs fois par jour sans se lasser. Il en va de même pour le règlement intérieur, qu'il faut s'évertuer à faire appliquer pour un bon fonctionnement général, sans toutefois froisser le contrevenant. Les quelques règles établies sont là pour que chacun respecte la liberté de l'autre afin que tous puissent jouir de leur séjour dans des conditions optimales. Vous êtes le garant de l'autorité et de la bonne cohésion de la population au sein du refuge, malgré tout ce n'est pas chose aisée de faire appliquer des règles dont les justifications peuvent sembler troubles aux néophytes comme aux autres. Il est donc impératif d'en expliquer les tenants et les aboutissants, mais l'on retombe encore dans la problématique de la répétition qui entame la bonne humeur et par voie de conséquence la convivialité.

I:) Peut-on améliorer l'accueil grâce à une signalétique adaptée ?

La problématique ci-dessus peut prêter à sourire, néanmoins les faits sont là ; Le gardien de refuge est sempiternellement en train d'expliquer les mêmes choses durant toutes les périodes d'ouverture. Les thèmes abordés sont très variés bien que tournant autour de la montagne ou du refuge plus spécifiquement pour la plupart. Il est tout à fait vrai que le gardien a un grand rôle pédagogique aussi bien en ce qui concerne les itinéraires, les règles de sécurité, les consignes des différentes réserves, parcs, naturels ou nationaux, mais aussi et peut-être à plus forte raison, tout ce qui est inhérent au refuge : Où sont les poubelles ? L'eau est-elle potable ? Avez-vous des toilettes? Avez-vous du coca ? A quelle altitude sommes-nous ? Faut-il réserver ?

Bien sûr toutes ces questions sont légitimes, et de plus, servent à « briser la glace » pour le chaland. Mais avec la fatigue, due en grande partie à un manque croissant de sommeil (qu'exige la condition de gardien de refuge), il peut s'avérer que la tâche qui consiste dans le simple fait d'entendre pour la trente troisième fois de la journée : « Vous êtes ravitaillés comment ? », s'annonce ardue. Cette simple phrase exprimée sans la moindre intention de nuire peut être le déclencheur d'une réplique malencontreuse de la part du gardien à laquelle il ne faut jamais succomber. Il est inacceptable d'en vouloir à l'auteur de ce genre de question, bien que l'envie puisse s'en faire ressentir. Le rôle du gardien est de garder en plus du refuge, son calme. C'est dans ces moments que la notion de bon accueil se joue, un dérapage et le client partira insatisfait, ce qui engendre une mauvaise réputation, des plaintes exprimées au bailleur des lieux et une journée pénible pour tout le monde.

Pour se préserver de ce genre de situation il faut que le gardien conserve son sang froid en toute circonstance, peut-être peut-on trouver des outils afin de l'aider dans cette entreprise. On peut imaginer des panneaux informatifs aux endroits stratégiques afin d'expliquer au gens les contraintes du quotidien en milieu isolé ainsi qu'énoncer les règles de vie du refuge et les justifier. Les gens comprenant une règle sont plus enclin à la suivre. Par exemple, pour endiguer l'invasion de punaises de lit, beaucoup de refuges qui en ont la possibilité, exigent de laisser le sac à dos dans le sas afin de limiter la propagation de ces nuisibles. Il s'avère que se séparer de son sac pour un randonneur, est une situation inconfortable ; on oublie toujours quelque chose dedans et puis on craint le vol, ce qui ne tranquillise pas. Tous ces éléments incommodent les gens et certains d'entre eux enfreignent cette consigne, qu'ils vont estimer injustifiée. Quand un usager se permet de passer outre les

prérogatives énoncées par le patron, ce dernier doit faire respecter ce règlement en enfilant une « casquette de gendarme »,bien souvent à contre-cœur, mais il est impératif de reprendre au plus vite les contrevenants pour éviter « l'effet boule de neige ». Tout ça sans froisser le quidam ou en tout cas le moins possible.

Pour répondre à cette problématique aux allures simplistes il est important de clarifier quelques points. Pour commencer la notion d'accueil est assez compliquée à définir et nous allons nous appuyer sur les travaux de Monsieur Yves Cinotti exprimés dans « L'accueil : l'autre déficit français » paru aux éditions « L'Harmattan » : « Pour certains, l'accueil constitue avant tout un service qui permet de faire passer un client de l'extérieur vers l'intérieur, un premier contact. L'accueil ne serait-il que la première phase d'une transaction ? Dans cette logique, une fois installé à une table de restaurant, un client ne connaîtrait plus d'expérience d'accueil. Mais l'accueil n'est pas seulement la bienvenue. La confusion est fréquente.[…] L'accueil ne se limite pas aux premiers instants d'une relation. Saluer un client qui quitte l'établissement et lui dire « au revoir » constitue un geste d'accueil. En tout cas, l'accueil ne se limite pas aux espaces du même nom, mais se déploie dans tous les lieux et à toutes les étapes de la prestation de service. ». Nous comprenons donc bien que cette notion d'accueil est bien plus complexe que ce que l'on peut s'imaginer de prime abord, et dans le cadre de la problématique sus-mentionné on recherche à l'améliorer, que l'on pourrait traduire par : Comment augmenter le sentiment de satisfaction de la clientèle vis à vis de notre prestation ?

Bien sûr toute cette démarche s'inscrit dans ce lieu atypique qu'est le refuge de montagne. Qui est selon le décret numéro deux mille sept-quatre cent sept du vingt trois mars deux mille sept publié dans le Journal officiel du vingt cinq mars deux mille sept, page cinq mille cinq cent cinquante neuf :
« Un établissement d'hébergement recevant du public gardé ou non, situé en altitude dans un site isolé. Situé en zone de montagne, il offre un hébergement à caractère collectif à des personnes de passage, y compris des mineurs. Sa capacité d'accueil est limitée à 150 personnes. Il peut également proposer un service de restauration. Au titre de sa fonction d'intérêt général d'abri, le refuge doit disposer en permanence, à l'intérieur, d'un espace ouvert au public. Lorsqu'il est gardé, il doit comprendre au moins une salle permettant de consommer ses propres provisions. Dans le cas contraire, il doit offrir un service d'hébergement sommaire. »

Évident pour certains, totalement inconnu pour d'autres, le refuge est amené à héberger une clientèle très hétérogène. De plus, selon sa taille, son implantation et tout un tas d’autres facteurs, les règles de vie d'un refuge varient et il est donc important d'en informer la clientèle pour un bon fonctionnement et il s'avère que la signalétique au sens large est un formidable outil de renseignement du public. Mais quelle fond et quelle forme lui donner ?

II:) Les hypothèses :

Hypothèse première :

Grâce à des panneaux placés aux endroits névralgiques et expliquant tous les détails de fonctionnement du refuge, les gens les plus curieux se verront renseignés et pourront profiter des lumières du gardien sur des sujets plus variés et créer ainsi une diversité de dialogue peut-être plus riche permettant un regain d'enthousiasme chez les protagonistes.

« L'art de la pédagogie c'est la répétition »,dit un proverbe populaire. C'est une vérité inattaquable, seule ombre au tableau, la répétition est usante. Il est confortable de ne pas avoir à réfléchir quand il faut apporter une réponse à une question mais l'Homme a plutôt tendance, dans ce genre de situation à réagir comme un dictaphone qui répète la même explication avec le même ton, les mêmes mots et une nonchalance grandissante doublée d'un désintérêt croissant. La notion de bon accueil peut pâtir de cette situation, il est donc primordial pour un commerçant désireux de contenter sa clientèle de bien comprendre pourquoi les gens s'acharnent à ne lui poser que les mêmes questions.

On peut supposer que les gens ne cherchent aucunement à nuire aux gardiens, ils n'ont pas un désir ardent de faire entrer le chef d'établissement dans une dépression nerveuse ou une rage sans limite. Il n'y a donc pas à chercher du côté du sadisme, sauf pour quelques rares exceptions. C'est donc dans un unique but informatif que tous ces gens questionnent leur hôte. Si c'est l'ignorance qui les poussent à agir ainsi il est donc évident qu'il faut pallier à ces lacunes d'information avant la rencontre afin de pouvoir éviter ces situations de manière optimale.

Cette constatation nous donne un premier indice quant à la situation géographique de cette signalétique. Il faut la placer avant l'endroit d'accueil de la clientèle, ce qui selon la configuration des lieux devrait être non loin de l'entrée et dans une démarche d'optimisation de son efficacité, il faudrait rendre la chose incontournable.

En ce qui concerne le contenu, il semble être d'une variété très riche et suppose qu'on ne pourra se contenter de quelques pictogrammes, très utiles pour souligner une interdiction ou une direction mais beaucoup moins

pertinents quand il s'agit d'explications. Effectivement pour quelques questions récurrentes les pictogrammes seront un média adapté à quelques situations comme par exemple la localisation des toilettes ainsi que le fait de devoir ôter ses chaussures pleines de boue avant de pouvoir entrer en ces lieux. Effectivement ces deux points sont des thèmes revenant fréquemment et participent grandement à l'intolérance du professionnel face à ces redondances. Mais il serait compliqué de détailler toutes les informations avec des icônes. Comment dessiner : « nous sommes ravitaillés par hélicoptère » ou encore « Pourquoi n'y a-t-il pas de poubelles à la disposition des usagers ». Il va donc falloir trouver un support permettant de répondre point par point au pourquoi du comment. Il semble que la vidéo soit le moyen le plus adéquat en terme pédagogique mais en site isolé, le courant électrique ainsi que la place sont des choses assez rares, ce qui conduit à adopter le texte comme média.

Maintenant que nous avons ciblé la forme de notre signalétique il faut trouver le fond, et pour cela pas de recette miracle, chaque refuge ayant ses problématiques propres il va falloir personnaliser le contenu de nos textes. Pour ce faire nous allons lister toutes les questions ainsi que leur fréquence afin de les classer par ordre d’intérêt. Ce classement va permettre d'établir une priorité d'écriture des réponses, car nous savons bien que l'attention d'un lecteur se relâche peu à peu. Aussi afin d'accaparer leur attention au maximum il semble de circonstance d'emballer tout ce contenu rébarbatif dans une bonne dose d'humour sans rien perdre du propos. La légèreté du texte et son comique peuvent, en plus d'informer, placer les gens dans un état d'esprit jovial propice à un accueil sympathique.

Hypothèse seconde :

Grâce à des informations justifiant les quelques règles de vie au sein du refuge, le chaland sera plus enclin à les respecter, ce qui soulagera le gardien de son rôle de garant de l'autorité, rôle qui nuit grandement à la sympathie et donc à la qualité de l'accueil en général.

On peut lister tout un tas d'interdictions dans un refuge, les placarder un peu partout, mais les gens n'aiment pas les règles à plus forte raison si elles semblent injustifiées ou abracadabrantesques. Être accablé d'interdictions ne crée pas un climat propice au repos, à la détente, ni même aux vacances en général. Tout cela est un peu antinomique. Les gens viennent pour leur loisir et non pour répondre à des règles drastiques au fondement plus que flou. Certains, pour en avoir discuté avec eux, pensent que c'est un arsenal permettant au gardien d'asseoir son autorité. Les interprétations de la part des clients sont très variées. De plus, les problématiques sont spécifiques à chaque lieu, donc un habitué d'un établissement ne comprendra pas pourquoi certaines règles divergent par rapport à d'autres. Bien que les facteurs de contraintes pour les différents gardiens ne sont absolument pas les mêmes, le randonneur ne peut percevoir de telles différences d'ordre technique. Par exemple, un refuge situé non-loin d'un barrage, peut disposer d'une quantité d'énergie infinie car E.D.F. (Électricité De France) le fournit contre quelques menus services. En opposition à un refuge qui ne fonctionne qu'au photovoltaïque. Deux refuges, tout deux situés en site isolé ; l'un permet aux visiteurs de recharger leurs appareils électriques et pas l'autre. Sans explication, il est normal que les gens se posent des questions. Un autre exemple : En Aragon, les refuges sont gérés directement par la fédération Aragonaise. Afin d'enlever un peu de pénibilité à la charge de travail de leur employés, en pleine saison, ils programment un héliportage tout les dix jours. Ce qui permet aux gardiens de récupérer les poubelles des gens. Vous passez la frontière et vous arrivez dans un refuge français, qui lui, est géré par des privés et non une fédération ayant une grosse trésorerie. Les héliportages pour des privés ayant un coût prohibitif, les rotations d'hélicoptère sont donc bien plus rare côté français. Les refuges ne possèdent que très rarement les infrastructures adéquates pour stocker leurs propres déchets donc il leur est impossible de récupérer ceux des gens de passage. Ce sont deux refuges éloignés de seulement quelques heures de marche et pourtant leurs politiques internes sont bien différentes. Autant pour le chevronné cela coule de source,

mais pour le néophyte il y a de quoi y perdre son latin, il faut bien l'avouer.

Il semble donc indispensable de communiquer aux vacanciers le fondement du règlement ainsi que les contraintes particulières inhérentes au refuge. Il faut arriver à détailler le quotidien d'un gardien et sa réalité afin que le plus grand nombre comprenne bien où ils sont.

Dans cette même dynamique, il semble judicieux d'expliquer en amont sur son site internet quels sont les services disponibles et ceux qui ne le sont pas afin de s'exempter d'explications au moment de l'accueil et même d'éviter certaines déconvenues. Internet se démocratise, mais il reste des irréductibles, et ce n'est pas la solution miracle. Il faudra donc en passer par la signalétique dans l'établissement.

III:) La mise en application :

Lieu du stage :

Dans les Hautes-Pyrénées, Nous avons passé un mois au chalet-refuge de la grange de Holle en immersion totale. Édifice hybride entre gîte et refuge car géré comme un refuge mais ayant un accès routier. Hébergement de soixante deux places en dortoirs de deux à douze places et ouvert de mi-décembre à fin octobre. Le bâtiment possède plusieurs blocs sanitaires avec des douches et de l'eau chaude. Des containers à ordures sont situés devant le refuge et à disposition des clients. Ce chalet-refuge se trouve sur le G.R.dix (chemin de Grande Randonnée), et fait le bonheur des randonneurs n'ayant fréquenté que des refuges au confort spartiate. Situé à un kilomètre de la ville de Gavarnie cet établissement est le lieu idéal pour faire son ravitaillement avant de repartir sur la Haute Randonnée Pyrénéenne.

Le gardien : Philippe CORDIER fraîchement mandaté car il n'a récupéré la gérance de la grange de Holle que depuis janvier deux mille quatorze, a réussi le challenge de conserver une âme de refuge à cet édifice aux commodités si attrayantes et à la si grande proximité routière. Cet établissement travaille surtout le soir car peu fréquenté la journée.

L'approche expérimentale :

Le principe de l'expérimentation était de cataloguer les questions ainsi que les infractions récurrentes afin de les hiérarchiser et de créer le ou les supports les plus adéquats. Ne connaissant pas les contraintes de ce lieu, il nous était difficile de nous projeter et d'anticiper. L'expérience allait donc se dérouler en deux temps :

-la première quinzaine : nomenclature et classement des questions récurrentes, puis inventaire des infractions commises par les usagers.

-la dernière quinzaine : mise en place des outils de communication. Puis, vérification du bon fonctionnement de ces derniers.

Tout ce processus était judicieux, mais c'était sans compter sur l'équipe de la grange de Holle, qui depuis deux ans se bat avec cette problématique.

Effectivement, lors de notre arrivée, nous nous rendîmes compte qu'un énorme travail de signalétique avait déjà été mis en place. (voir annexe deux).

Ce qui aurait dû être un compte-rendu d'expérimentation sur un mois va donc prendre la forme d'un compte-rendu d'expérience à long terme. Ce qui est une chance, car grâce au vécu de toute l'équipe on pourra se faire une idée plus juste de la pertinence de cette problématique et surtout savoir si les outils proposés tout au long de cette note sont efficaces et à quelle hauteur.

Nous allons donc entièrement nous reposer sur le retour d'expérience du gardien qui en est venu à se pencher sur ce problème pour les raisons exprimées ci-dessus. C'est à dire : tout faire pour conserver sa santé mentale le plus longtemps possible. Bien sûr, étant un refuge de bord de route les questions récurrentes sont moins nombreuses qu'en site isolé ; nous n'avions pas droit au : « vous êtes ravitaillés comment ? ». Nous n'avions point besoin d'expliquer pourquoi les gens ne pouvaient recharger leurs appareils électriques divers ni nous laisser leurs poubelles, puisque la grange de Holle est raccordée au réseau électrique et que les éboueurs passent plusieurs fois par semaine. Ainsi nous fûmes exemptés de tout un tas de tracas, mais tout de même, travaillant en équipe réduite dans un bâtiment plus tout à fait neuf, il restait quelques consignes qu'il fallait aussi faire appliquer et quelques interrogations répétées de la part des clients auxquelles il fallait répondre sans exaspération. La proximité de la route est une arme à double tranchant : le confort est plus grand bien évidemment, mais le public est bien plus exigeant également car la sélection naturelle qui s'opère avec quelques heures de marche n'a plus cours quand il suffit juste de sortir de la voiture. Tout ça pour

dire que cette expérience n'est pas vraiment significative de l'ampleur du labeur subi en site isolé, cependant il y a quelques conclusions communes.

En premier lieu, comme dans tout hébergement de type refuge, nous demandions aux gens d'ôter leurs vilaines chaussures de randonnée afin d'entrer dans l'établissement. Avec une capacité de soixante deux places et compte tenu du passage durant la journée, il est donc possible de répéter une bonne centaine de fois par jour cette consigne. En plaçant judicieusement un petit panneau invitant les usagers à le faire nous réalisions une réelle économie de salive. Il est compliqué de réellement quantifier le retour sur investissement. On peut juste remarquer une diminution des infractions mais il est impossible d'endiguer complètement le phénomène.

Il y a d'autres supports comme par exemple les horaires des navettes permettant de rejoindre les villes d'en dessous, qui ne permettent pas d’annihiler la question : « à qu'elle heure est la navette ? » mais permettent de diriger le questionneur vers la réponse avec un : « Vous avez les horaires affichées au mur. » plutôt que de bombarder verbalement le malheureux d'une avalanche d'informations indigestes. Ce qui en plus d'être long et fastidieux est totalement inefficace, car la personne n'en retient pas la moitié et vous fait répéter l'intégralité de ce que vous avez déjà dit. C'est un peu le même fonctionnement en ce qui concerne les prévisions météorologiques.

Ensuite, il y a les horaires des services, comme par exemple les heures du petit-déjeuner ou bien de l'accessibilité des douches. Il suffit d'avoir un groupe de plusieurs individus, vous faites un petit topo au chef d'équipe puis ayant oublié, ou n'ayant pas retransmis la parole divine à ses ouailles, chaque membre, un à un, vous redemande à quelle heure est ce fameux petit-déjeuner et quand est-ce qu'ils peuvent prendre leur douche. Là encore la solution à ce genre de situation est bien évidemment un affichage disséminé aux endroits les plus stratégiques. Cela n'empêchera nullement quelques malandrins de venir vous sortir de votre torpeur afin de vous demander des choses qui sont vraisemblablement écrites sur l'affichette juste devant leur nez. Mais vous pourrez vous rassurer car ils resteront des éléments isolés.

Il existe un dernier type d'affichage qui lui est plus destiné à se protéger juridiquement comme par exemple un message d'alerte quant à la hauteur des poutres du réfectoire (lieu de passage obligatoire pour accéder à tout autre

endroit dans le refuge) qui ont été posées par des habitants du pays Toy, qui sont comme tout le monde le sait, extrêmement courts sur pattes, c'est à dire que vous risquez à tout moment de venir vous fracturer le crâne si vous mesurez plus d'un mètre soixante-dix. Pour l'anecdote un aimable vacancier aux mœurs procédurières s'étant un tout petit peu ouvert le crâne en franchissant ce réfectoire avec un tantinet d'élan, a porté plainte à l'encontre du Club Alpin Français (le C.A.F.) a gagné son procès et a détroussé cette honorable association de montagne de plus de soixante mille euros de dommages et intérêts. Normalement, maintenant que de multiples affichettes vous préviennent qu'il est impératif de se déplacer avec une prudence extrême sous ces dangereuses et basses lambourdes, vous êtes couvert « juridiquement ».

Selon l'honorable Philippe, il y a un vrai changement depuis la mise en place de tous ces dispositifs, malgré l'incapacité à citer des chiffres tangibles il affirme radoter immensément moins qu'au tout début de son mandat.

IV:) Conclusion :

L'affichage de consignes, de recommandations, de directives, d'explications, d'ordres, de conseils, de mises en garde ou de tout autre chose n'est nullement obligatoire. On peut très bien se passer de tout ce genre de média, mais pour le confort de tous, c'est à dire des gardiens ainsi que des clients il est quand même assez commode de s'appuyer sur ce type de signalétique. Que ce soit pour expliquer aux gens les us spécifiques du lieu, les règles de fonctionnement afin que tous puissent jouir de manière optimale de leur séjour sans empiéter sur la liberté d'autrui, ou pour s'épargner soi-même une transformation en dictaphone humain, la signalétique est un outil formidable. Nous regrettons toutefois de n'avoir eu ni le temps ni les réelles compétences pour approfondir le sujet. Il serait intéressant de s'appuyer sur des études psychologiques et sociologiques afin de trouver les médias les plus appropriés. Toutes les expériences de cet ordre vécues dans différents refuges ont été réalisés de manière empirique.

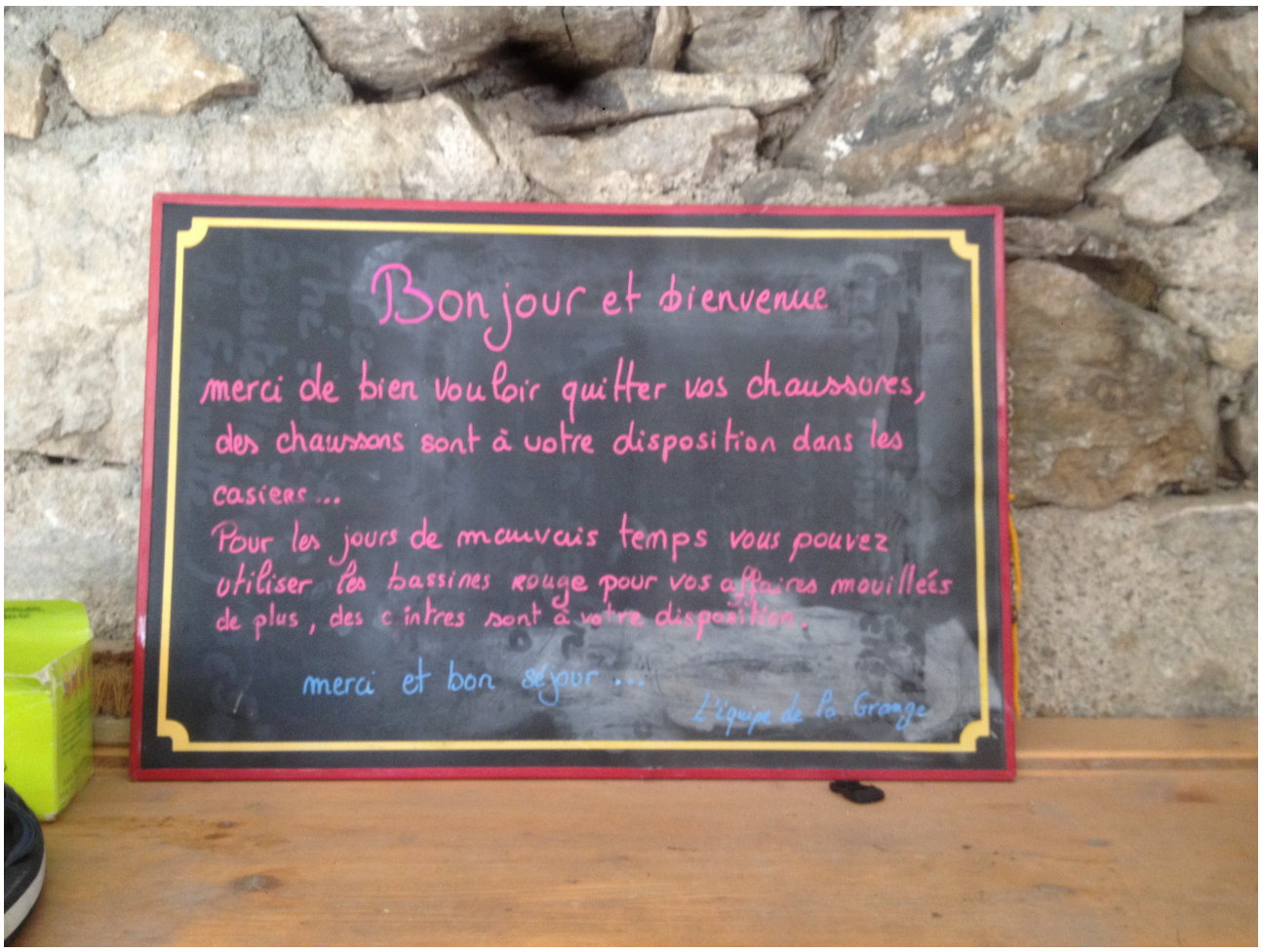
On peut aisément affirmer que tous ces artifices fonctionnent, plus ou moins bien selon le ton utilisé, l'emplacement, le média choisi et bien d'autres facteurs qui nous sont assez mystérieux. Les limites de l'empirisme sont là.

Le C.A.F. ainsi que les Parcs Nationaux ont mis en place des campagnes d'affichage au sein de leurs refuges en essayant chacun des approches différentes : le C.A.F. a choisi des supports tel que de petites bandes-dessinées ludiques alors que les Parcs Nationaux, eux, ont préféré des posters avec des textes un peu denses. Dans les deux cas ce sont des informations assez génériques et non propres à chaque refuge, laissant le loisir à chaque gardien d'assurer une signalétique ponctuelle.

Tout ceci prouve bien que la demande est assez forte mais que la « recette miracle » n'existe pas. Il ne reste donc plus que deux options aux gestionnaires de sites accueillant du public afin de donner toutes les informations à leur clientèle : soit se débrouiller pour créer des affichages pertinents aux endroits stratégiques, soit de devenir maître zen. L'idéal étant de jouer sur tous les tableaux, une belle plume dans un océan de quiétude.

Bien sûr, sans omission de notre part, nous n'avons point abordé le sujet de la signalétique obligatoire : comme par exemple les issues de secours, les plans d'évacuation ainsi que les tarifs.

Annexes :


Bonjour et bienvenue
merci de bien vouloir quitter vos chaussures,
des chaussons sont à votre disposition dans les
casiers...
Pour les jours de mauvais temps vous pouvez
utiliser les bassines rouge pour vos affaires mouillées
de plus, des cintres sont à votre disposition.
merci et bon séjour...
L'équipe de la Grange

Attention à la tête
Cuidado con la cabeza
Mind your head

Ici, pas
de WiFi
Parlez
entre vous !