

nécessités

CONCERNANT L'INFORMATION EN GÉNÉRAL

L'information est une succession de messages visant des destinataires un par un. Ces messages s'adressent à la mémoire individuelle de plus ou moins de personnes, plus ou moins identifiées, dans des circonstances plus ou moins maîtrisées.

Pour que les messages « passent », il faut s'en donner les moyens. De l'émission d'un message à sa réception par son destinataire il y a tout un chemin, sensoriel d'abord, intellectuel ensuite.

CONCERNANT L'INFORMATION SUR LES SITES DE VACANCES

Nous bénéficions de deux avantages :

- 1) Nous connaissons assez bien les destinataires de l'information ;
- 2) Les circonstances de l'émission et de la réception sont facilement maîtrisables.

Aux besoins informatifs des sites doivent simplement correspondre des réponses créatives et techniques de **visibilité**⁽¹⁾, **lisibilité**⁽²⁾, **réceptivité**⁽³⁾ des messages. Ces réponses sont liées à des nécessités physiques, culturelles, pratiques :

physiques

parce que l'œil a ses raisons que la raison ignore.

culturelles

parce que l'être humain a des habitudes de lecture.

pratiques

parce qu'un message ne se reçoit pas dans n'importe quelles conditions.

(1) **Visibilité**. Premier stade, accrocher le lecteur, qu'il repère les informations.

(2) **Lisibilité**. Deuxième stade, servir l'information confortablement.

(3) **Réceptivité**. Troisième stade, permettre que le sens des messages se réorganise dans l'esprit de leurs destinataires et qu'il produise les effets intellectuels comportementaux, sociaux visés.

nécessités physiques : le confort

Première nécessité de l'information sur sites : assurer le confort du lecteur.
Plus le confort du lecteur sera grand, plus la réceptivité des informations transmises sera assurée.

Offrir le meilleur « confort » dans le service de l'information c'est :

- **S'appuyer sur le rapport physique de l'individu aux supports informatiques.**
- **Hiérarchiser les informations.**
- **Faciliter le travail du lecteur selon ses habitudes.**

Le confort des malvoyants et des personnes en fauteuil roulant sera pris en compte.

1) MAÎTRISER LES DISTANCES DE VISION ET DE LECTURE

- Déterminer les hauteurs, largeurs, volumes des mobiliers ⁽¹⁾ selon : a) La nature du lieu; b) La distance de vision potentielle et/ou souhaitée.
- Attribuer des dimensions aux pages ⁽²⁾ selon : a) La distance probable du lecteur; b) La nature des pages; c) L'importance stratégique des informations; d) Leur volume et leur complexité.
- Choisir les tailles et épaisseurs des objets informatiques ⁽³⁾ selon : a) La distance probable du lecteur; b) La hiérarchie des informations; c) La nature des pages à présenter.

2) S'APPUYER SUR LA POSITION DU LECTEUR

- Opter pour un mobilier vertical concernant : a) Les informations simples et très visuelles; b) Les informations obligatoires, voire contraignantes.
- Préférer un mobilier incliné pour les informations détaillées.

3) SÉLECTIONNER LA NATURE DES PAGES D'INFORMATIONS ADAPTÉE

- Opter pour un format ⁽⁴⁾ sens hauteur pour les pages d'informations homogènes.
- Préférer un format sens largeur pour les pages d'informations composites.

4) STRUCTURER LES INFORMATIONS

- Organiser visuellement l'information en plusieurs blocs informatiques ⁽⁵⁾.
- Séparer physiquement les blocs informatiques.

(1) **Mobiliers.** Totem, vitrine, mur, cimaise...

(2) **Pages.** Affiche culturelle, journal mural, prospectus événement, panneau expo...

(3) **Objets informatiques.** Logo, titre, photo, texte, légende, encadré...

(4) **Formats.** Dimensions types de la page et sens de présentation.

(5) **Blocs informatiques.** Regroupement d'objets liés à un sujet distinct.

nécessités culturelles : le repérage

Deuxième nécessité de l'information sur sites : faciliter le repérage du lecteur. Plus le repérage des éléments d'information sera immédiat, plus la réceptivité des informations transmises sera assurée.

Permettre le meilleur « repérage » dans le service de l'information c'est :

- **Choisir les informations à servir et à mettre en évidence.**
- **Faciliter la vision immédiate des informations.**
- **Piloter la lecture des blocs informatifs par groupes de sens** ⁽¹⁾.

1) SÉLECTIONNER LES MESSAGES

- Décider des axes primordiaux, pour l'organisme et le bénéficiaire, en fonction d'un cahier des charges stratégique et pratique.
- Choisir les « bonnes » informations, pour le bon destinataire au bon moment, parmi la masse des informations disponibles.

2) RÉDIGER ET METTRE EN FORME L'INFORMATION

- Hiérarchiser les différentes informations.
- Rédiger des blocs informatifs plus ou moins longs selon : a) L'importance de l'information ; b) La nature des pages à présenter.
- Créer les objets informatifs les mieux adaptés selon : a) L'importance de l'information ; b) La nature des pages à présenter.

3) ORGANISER LA LECTURE

- Assembler les blocs informatifs dans les pages selon : a) La stratégie de communication des messages adoptée ; b) La nature des pages à présenter ; c) Le circuit de lecture conforme à nos habitudes.

(1) **Groupes de sens.** Classement, hiérarchisation et mise en page de l'information selon les besoins stratégiques et fonctionnels de l'organisme émetteur : informations culturelles, informations liées au séjour, informations légales...

nécessités pratiques : l'appropriation

Troisième nécessité de l'information sur sites : faciliter l'appropriation par le lecteur. Plus l'appropriation des éléments d'information sera engagée, plus la réceptivité des informations transmises sera assurée.

Solliciter la meilleure « appropriation » dans le service de l'information c'est :

- **Identifier les habitudes et les rapports aux différents espaces du séjour.**
- **Adapter les messages aux critères fonctionnels des bénéficiaires.**
- **Servir les bonnes informations sur les lieux adaptés.**

1) CONNAÎTRE LES VACANCIERS ET LEURS PRATIQUES

- Lister des profils de vacanciers.
- Repérer les différents modes d'utilisation des lieux.
- Déterminer des scénarios de déroulement du séjour.

2) ANALYSER LES BESOINS EN MATIÈRE D'INFORMATIONS

- Lister les thèmes d'informations nécessaires : a) Aux profils de vacanciers; b) Aux modes d'utilisation des lieux; c) Aux déroulements possibles du séjour.
- Adapter les messages stratégiques et fonctionnels de l'organisme : a) Aux besoins et attentes des bénéficiaires de l'information; b) Aux nécessités du service.
- Opter pour les catégories informatives ⁽¹⁾ adaptées : a) À la meilleure réponse aux besoins et attentes des bénéficiaires; b) À la nature des informations.

3) LOCALISER LES POINTS PERTINENTS D'EXPRESSION ⁽²⁾

- Sélectionner les points d'information en fonction : a) Des circulations sur le site; b) Des lieux de regroupement des bénéficiaires; c) Des espaces disponibles.
- Attribuer des fonctions informatives spécifiques à chaque point d'information : a) Journal mural et panneaux exposition pour les espaces de regroupement; b) Distributeur de prospectus et brochures sur les lieux de passage; c) Informations institutionnelles, pratiques, légales pour le mobilier totem d'accueil ⁽³⁾...

(1) **Catégories informatives.** Genres rédactionnels ou illustratifs : dossier, interview, reportage, éclairage, fiche technique, consignes réglementaires...

(2) **Points pertinents d'expression.** Notre approche est globale, même si nous ne travaillons pour l'instant que sur un seul point.

(3) **Totem d'accueil.** Le grand mobilier extérieur multifonctionnel (identité de l'organisme, infos pratiques, ressources régionales...)

informations et mobiliers

Informations	Mobiliers	Points ⁽¹⁾	Pages	Formes
Identité de l'organisme	Totem d'accueil multi-fonctionnel Enseigne Panneaux d'affichage Vitrines	Extérieur, à l'entrée du site	Logo Nom du site	Ensemble modulaire adapté selon le site
Orientations nationales et locales			Affiches	Esthétique Fonctionnel Identifiant Appropriation en public
Contenus des séjours			Affichettes	Formes, couleurs et matériaux du mobilier constitutifs du système global
Juridiques et légales			Notes de service	
Pratiques	Distributeurs de documentations	Couloirs et lieux de passage	Prospectus Brochures Journaux	Documents très précis Appropriation en privé
Campagnes institutionnelles	Panneaux d'affichage Cimaïses Portatifs ⁽²⁾	Espaces de regroupement	Affiches Journaux muraux Panneaux expo Bâches Calicots	Documents très visuels Appropriation en public

(1) **Points pertinents d'expression.** Notre approche est globale, même si nous ne travaillons pour l'instant que sur un seul point.

(2) **Portatifs.** Structures porteuses (pour panneaux, bâches, calicots...)