Le FALC : L'accessibilité cognitive, nouveau standard d'excellence de l'accueil touristique

Le 4 juin 2026

1. Introduction : Le défi de l'information invisible

Dans un monde saturé de sollicitations visuelles et textuelles, une question fondamentale se pose aux professionnels du tourisme : votre information est-elle réellement lue, ou simplement parcourue ? Aujourd'hui, la complexité croissante des contenus génère un sentiment d'exclusion pour une part importante de nos visiteurs. Lorsque l'information est opaque, elle devient invisible.

C'est pour briser ce mur du silence qu'est née en 2009 la méthode **FALC (Facile à Lire et à Comprendre)**, issue du projet européen **"Pathway"** porté par **Inclusion Europe**. Bien plus qu'une simple technique de rédaction, le FALC est la clé d'une inclusion réelle. En tant qu'experts, nous ne parlons pas ici de simplisme, mais de clarté radicale pour garantir à chaque citoyen le droit de comprendre et de s'orienter en toute autonomie.

2. Le FALC : Un outil universel qui dépasse le handicap

Si le FALC a été conçu initialement pour les personnes avec un handicap intellectuel, son spectre d'efficacité est bien plus vaste. Il s'agit d'une stratégie "gagnant-gagnant" : en simplifiant l'accès à l'offre, vous facilitez la réservation, l'orientation spatiale et, in fine, la satisfaction client.

Les bénéficiaires de cette méthode sont multiples :

- Les personnes en situation de handicap (intellectuel, **troubles autistiques, dyslexie, surdité, ou paralysie cérébrale – DMC**).
- Les **personnes âgées** dont les capacités cognitives ou visuelles évoluent.
- Les **touristes étrangers** et personnes immigrées ayant une maîtrise partielle de la langue.
- Les **enfants** en phase d'apprentissage de la lecture.
- Les personnes en situation d'**illettrisme**.

"L'existence d'un outil en facile à lire et à comprendre ne devrait pas être une valeur ajoutée mais plutôt un pré-requis de base."

3. La co-c

Pour qu'un d
une véritable
travail dédié.

La méthodol

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

1. **La Conception :** Définir avec les usagers les thèmes essentiels.
2. **La Rédaction :** Traduire l'information de manière structurée.
3. **L'Évaluation (Lecture-test) :** C'est l'étape de validation ultime par des usagers réels.

Le conseil de l'expert : L'implication des personnes en situation de handicap ne doit pas être symbolique. Ces testeurs interviennent comme de véritables experts d'usage. À ce titre, il est éthiquement et professionnellement indispensable de les **rémunérer** pour leur travail de relecture et de validation. Des associations comme l'**UNAPEI** ou **"Nous aussi"** sont des partenaires clés pour structurer ces collaborations.

Le Logo Européen : Un gage de qualité

L'utilisation du logo européen FALC est gratuite mais soumise à des conditions strictes : le document doit avoir été validé par au moins une personne en situation de handicap, les règles de la charte graphique doivent être respectées, et le **nom des correcteurs** doit figurer dans l'ouvrage.

4. La technicité de la simplicité : Les règles d'or

Rendre un texte simple est un exercice complexe qui demande de la rigueur technique.

Les impératifs de rédaction :

- **Voix active :** Préférez "Nous vous accueillons" à "Vous êtes accueillis".
- **Une idée par phrase :** Allez à la ligne à chaque nouvelle phrase.
- **Mots courts :** Privilégiez des mots de moins de 3 syllabes et bannissez les métaphores ou les abréviations.
- **Expert Tip : Évitez l'infantilisation.** Le FALC s'adresse à des adultes. Utiliser un langage simple ne signifie pas parler à vos visiteurs comme à des enfants.

Les impératifs de mise en page :

- **Alignement à gauche :** Ne jamais justifier le texte. La justification crée des espaces irréguliers entre les lettres ("des rivières de blanc") qui perturbent le cerveau et freinent la lecture.
- **Polices sans empattement :** Utilisez **Arial** ou **Tahoma** (taille 14 minimum).
- **Contraste élevé :** Un minimum de **70 %** de contraste entre le texte et le fond est requis.
- **Les interdits :**
  - Pas d'**italique** (les lettres penchées sont plus difficiles à identifier).
  - Pas de **soulignement** (il coupe les jambages des lettres).
  - Pas de **MAJUSCULES** pour des phrases entières (on perd la silhouette des mots).
  - Pas d'ombres ou de contours sur les polices (cela crée un flou cognitif).

5. L'imag

Une image b
visuel doit êt

- **Exempla**
  illustrer l

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

- **Sobriété :** L'image doit être épurée, non chargée d'éléments parasites.
- **Pictogrammes :** Privilégiez des symboles familiers, comme ceux de la marque **Tourisme & Handicap**, qui rassurent et orientent efficacement. Évitez les symboles trop conceptuels ou abstraits.

6. Un cadre légal et un engagement citoyen

L'accessibilité de l'information n'est plus une option, c'est une obligation légale et un droit fondamental inscrit dans la **Loi de 2002** et la **Loi de 2005**.

Plus spécifiquement, depuis septembre 2017, chaque Établissement Recevant du Public (ERP) doit mettre à disposition un **Registre Public d'Accessibilité**. Intégrer des supports FALC dans ce registre est une preuve concrète de votre engagement. C'est le passage d'une contrainte réglementaire à une véritable démarche de citoyenneté, permettant à chacun — quel que soit son profil — d'apprendre, de choisir et de participer à la vie culturelle.

7. Conclusion : Vers une clarté radicale

Adopter le FALC demande de la méthode et un temps de préparation plus long, car il impose de repenser ses contenus en profondeur. C'est un investissement dans la qualité de votre accueil. En simplifiant vos messages, vous ne perdez pas en expertise ; vous gagnez en impact et en humanité.

Et si la véritable expertise consistait, enfin, à se faire comprendre par tous ? Votre prochain support de communication est l'occasion idéale de faire de la clarté votre signature.

Retrouvez l'intégralité de la table ronde : Facile à lire et à Comprendre (FALC) : A quoi ça sert ?

Vous souhaitez charger un contenu externe fourni par Youtube?

Oui

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.