

L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION : LE LANGAGE FALC

Dossier de Marie Tuczynski, chargée de communication et de projet



Qui n'a jamais été confronté à une notice illisible ? Dû se reprendre plusieurs fois pour saisir le contenu d'un mode d'emploi ? Aujourd'hui encore, cette réalité courante pour certains est une difficulté quotidienne pour d'autres par manque d'accessibilité de l'information.

« Les personnes handicapées
doivent recevoir des
informations accessibles »

Article 9 de la Convention des Nations Unies
relative aux droits des personnes handicapées.

INTRODUCTION

L'inclusion des personnes en situation de handicap passe par l'accessibilité

L'accessibilité définit en général le caractère possible de la liberté des déplacements dans l'espace, d'utilisations d'outils et de la compréhension.¹

Dans le domaine du handicap, on parle en général d'accessibilité de l'information²:

- **Physique** : il s'agit alors de la liberté de déplacement dans l'espace (est ce que les informations sont à bonne hauteur ?) ainsi que de la visibilité et la compréhension de l'environnement (panneaux d'affichage, fléchage adéquat pour tous les visiteurs, nom des services, ... est-ce que quand on arrive, on sait où on est ?).
- **Numérique** : on parle par exemple d'adaptation des sites web aux différents types de handicap (développement d'outils spécifiques tels loupe ou clavier visuel et le langage Facile à Lire et à Comprendre - FALC).

On peut aisément l'imaginer, il y a toute une série d'obstacle à l'accessibilité de l'information : guichet placé trop haut, manque d'interprète en langue des signes, information non-disponible en braille ou trop compliquée à comprendre ...

Pourtant, être capable de lire et de comprendre une information de manière autonome est une source importante de confiance en soi, permettant à toute personne d'élargir ses horizons et d'avoir davantage de maîtrise sur sa vie.

Les personnes dites « valides » ont parfois des préjugés « paternalistes » sur les personnes en situation de handicap qui vont réduire l'autonomie de celles-ci et augmenter leur dépendance vis-à-vis d'autrui³:

- Estimer a priori que la personne est incapable de remplir seule des formulaires en raison de son handicap
- Estimer a priori qu'une personne doit absolument être accompagnée
- Estimer a priori qu'il faut parler exclusivement à son accompagnateur

(Cette posture s'appelle le validisme et pourrait faire l'objet d'un prochain dossier à part entière).

Une adaptation aux personnes en situation de handicap est pourtant possible. Une des clés de cette adaptation, est le langage FALC.

(1) Formation « Apprendre à traduire des informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) » de février et mars 2022 de Inclusion ASBL donnée par Anne-Marie de Vleeschouwer

(2) Ibidem

(3) Ibidem

LE LANGAGE FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE OU LE FALC :

Définition

La notion d'écriture Facile à Lire et à Comprendre (FALC)⁴ a été introduite en 1988 par l'association Inclusion Europe. Elle s'oppose au DALC (l'écriture difficile à lire et à comprendre).

Selon l'ASBL Inclusion⁵, l'écriture FALC est une méthode d'adaptation des textes écrits en langage courant en langage universel compréhensible par tous. Autrement dit ...



C'est traduire des phrases difficiles à comprendre en phrases faciles à comprendre pour tout le monde.

L'utilisation de cette méthode s'adresse aux personnes déficientes intellectuelles présentant des troubles cognitifs, de paroles, neurologiques, intellectuels ou visuels à comprendre les supports de communication à condition que ces personnes aient déjà quelques compétences en lecture.

Mais, elle apporte également un soutien aux personnes étrangères ou illettrées ... Sa portée ne doit donc pas seulement être vue par le seul prisme du handicap.

Les textes écrits en FALC sont reconnaissables par ce logo, développé par Inclusion Europe :



Le FALC peut être aussi bien utilisé pour les informations écrites, électroniques, audio ou vidéo.

Il peut être utilisé par tout le monde : acteurs publics, entreprises, banques, ...

Les règlements d'ordre intérieur, les modes d'emploi, les PV de réunions, les factures, les recettes de cuisine, ... sont autant de documents qui ont pour vocation d'être partagés et lus et qui peuvent être traduits en FALC.

La méthode FALC nécessite de suivre plusieurs règles. Ces dernières se basent sur la réduction et l'élimination d'obstacles à la compréhension. Respecter l'intelligibilité d'un texte exige de déconstruire les idées complexes et abstraites pour les expliquer concrètement.

Les grands principes du FALC : les différentes règles⁶

Avant de se lancer dans la traduction ... la règle de la connaissance : qui dit quoi pour qui ?

Le premier défi que va nous demander la traduction ou la création d'un texte en FALC est de connaître son public et de déterminer son groupe-cible : s'adresse-t-on à des enfants ou des adultes ? Quelles sont ses aptitudes ? Ses besoins ? Il n'est peut-être pas nécessaire de traduire toutes les phrases du texte mais peut être juste l'essentiel ? Votre public connaît-il par ailleurs déjà le sujet ? Ne lui supposez-vous pas trop de connaissances préalables ? Dans quel cadre sera-t-il amené à lire le document ? Quel média est le plus adapté à mon public sur ce sujet ? Un texte écrit (brochure, document administratif, règlement, ... ?). Une présentation orale ? Une vidéo ?

Il faut également s'interroger sur l'objectif du message : informer ? Sensibiliser ? Inviter ?

En fonction des différentes réponses à ces interrogations, on adaptera le texte afin d'être sûr qu'il sera lu. Il est d'ailleurs conseillé d'impliquer les personnes en situation de handicap à qui vous vous adressez pour l'écriture de votre contenu dès cette phase.

Vous pourrez ainsi déterminer votre contenu, la liste de vos points-clés et leur suite logique dans une structure claire et logique. Placez ensemble toutes les informations importantes sur le même sujet. Il est important d'aller à l'essentiel et d'expliquer clairement le sujet du texte au début du document.

La règle lexicale : les mots ou groupes de mots

Cette seconde règle va nous demander de simplifier le vocabulaire utilisé.

On recommande ainsi :

- D'utiliser des mots du langage quotidien, simple : pas utiliser de jargon mais un langage compris par tous, même des non-initiés.
- D'utiliser des mots courts, moins fatiguant à lire.
- Si vous utilisez des mots plus complexes, expliquez-les. Par exemple, « un mot complexe est un mot plus difficile à comprendre ». Vous pouvez également les exemplifier avec des situations quotidiennes facilement connues de votre public.
- D'éviter les abréviations ou les initiales : si vous devez tout de même en utiliser, veillez à les expliquer clairement en expliquant et mettant bien en évidence leur signification.
- De ne pas utiliser de mots d'autres langages : anglicismes, ... (ex : une newsletter) qui se lisent d'une autre manière que la langue française (différence de prononciation à la lecture, ...) à moins vraiment que ceux-ci soient rentrés dans l'usage commun et reconnus facilement par les personnes en situation de handicap.

4) Doriane Gangloff, « Le langage facile à lire et à comprendre », Revue suisse de pédagogie spécialisée, no 4, 2015, p. 44-50

5) Formation « Apprendre à traduire des informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) » de février et mars 2022 de Inclusion ASBL donnée par Anne-Marie de Vleeschouwer

6) Règles tirées de la formation « Apprendre à traduire des informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) » de février et mars 2022 de Inclusion ASBL donnée par Anne-Marie de Vleeschouwer

- D'éviter des concepts abstraits : si vous devez les utiliser, expliquez-les par des exemples ou des comparaisons : la politique, le féminisme, ... sont des concepts abstraits qui ont besoin d'être expliqués pour être compris.
- D'éviter les mots à double sens : un « bagage professionnel » est-il un cartable ou des connaissances sur son métier ?
- De faire attention aux expressions ou métaphores : « Au temps pour moi », « je te fais une fleur », « il pleut des cordes » sont des expressions très peu intelligibles.
- D'éviter l'humour
- Au niveau des chiffres :
 - Evitez les pourcentages qui semblent trop abstraits. Pour 12%, préférez « une certaine part ». Pour 8787, de nombreuses personnes. Pour « En 1992 », il y a plusieurs années.
 - N'écrivez pas de chiffres en toute lettre sauf pour les petits nombres (un, deux).
 - N'utilisez pas de chiffres romains qui peuvent porter à confusion
 - Laissez des espaces entre les chiffres plutôt que de rajouter des caractères supplémentaires à lire tels que des points ou des « / » : 071/29.89.22 devient 071 29 89 22.
 - Pour les dates, il est recommandé de les écrire en entier : mardi 16 août 2022 plutôt que 16/08/22).

La règle syntaxique : la simplification de la structure des phrases

- Utilisez des phrases courtes : une seule idée principale par phrase. On peut d'ailleurs calculer l'efficacité d'une phrase en se référant à ce petit tableau⁷ :

Nombre de mots par phrase	Nombre de mots retenus
12	100%
13	90%
17	70%
24	50%
40	30%

Ainsi, une phrase de 24 mots perd 50% de son efficacité.

- Ordonnez vos idées : placez toujours vos informations dans un ordre logique, facile à suivre. Placez ensemble les informations sur le même sujet. Répétez les informations importantes.

- Commencez vos phrases par une majuscule, terminez-les par un point et aller à la ligne. Lorsque c'est possible, une phrase devrait tenir sur une ligne. Si vous devez écrire une phrase sur deux lignes, coupez la phrase à l'endroit où vous feriez une pause si vous lisiez à voix haute.
 - Ex : La manière dont cette phrase est coupée la rend facile à lire.
La manière dont cette phrase est coupée ne la rend pas facile à lire.
- De la même manière, évitez les césures, c'est-à-dire la division de longs mots en fin de ligne.
- Evitez d'utiliser des pronoms personnels : celle-ci, ce dernier, ... préférez répéter à chaque fois le sujet de la phrase. Si vous utilisez néanmoins un pronom personnel, veillez à ce que ce qu'il remplace soit bien identifiable et proche du pronom.
- Privilégiez le style direct, adressez-vous directement au lecteur en « tu » ou en « vous ». Si vous vous adressez à un adulte, vous pouvez utiliser le vouvoiement afin de ne pas infantiliser la personne. Adressez-vous au lecteur avec respect.
- Utilisez la voie active : « la foule crie » plutôt que « un cri est poussé par la foule ». Le message est plus clair quand le sujet fait l'action.
- Utilisez un langage positif : évitez les (doubles) négations. « Vous ne devez pas partir » devient « vous devez rester ».
- Evitez le subjonctif dont les formes du verbe s'éloignent de l'infinitif.
- N'utilisez pas trop de caractères spéciaux qui sont des caractères difficiles supplémentaires à lire.
 - N'écrivez pas « Hier, j'ai acheté un vélo vert/jaune (un nouveau vélo !) pour mon fils ; il s'appelle Michaël. »
Ecrivez plutôt : « Mon fils s'appelle Michaël.
Hier je lui ai acheté un nouveau vélo.
Le nouveau vélo est vert et jaune. »
- Evitez l'incertitude et le souhait qui peuvent prêter à confusion.
- Désignez le même objet, la même personne par le même mot tout au long du document, peu importe si le style de votre document semble moins joli.

La règle sémantique : illustrer vos idées

Nous l'avons déjà dit un peu plus haut, cela passe par l'exemplification des situations mais aussi par l'utilisation d'images pour décrire votre texte.

- Les images doivent être claires, simples et peu chargées. L'image doit être placée à côté du texte qu'elle vient expliquer.
- N'hésitez pas à illustrer votre texte pour le rendre plus accessible avec des photos, des dessins, des pictos ou des symboles.
- Utilisez par ailleurs des images adaptées aux gens à qui vous vous adressez (si vous vous adressez à des adultes, n'utilisez pas d'images représentant des enfants par exemple).

7) Formation « Apprendre à traduire des informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) » de février et mars 2022 de Inclusion ASBL donnée par Anne-Marie de Vleeschouwer

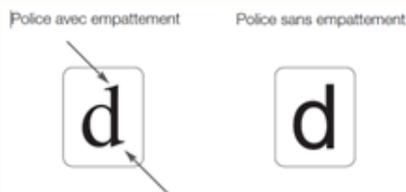
- Les images de « décoration » ne sont pas utiles et viendraient surcharger le document. Il faut donc parfois faire abstraction de l'esthétisme d'un document pour que le contenu passe mieux.
- Les images doivent par ailleurs avoir une signification claire, sans double sens, être faciles à comprendre et doivent correspondre au texte à côté duquel elles sont accolées.
- Attention, les photos peuvent parfois mal s'imprimer (surtout en noir et blanc !), veillez donc à ce qu'elles aient des contrastes corrects par exemple et qu'elles ne soient pas trop chargées.
- Utilisez par ailleurs la même image pour décrire la même chose dans un document.

La règle structurelle : la mise en page

Cette règle va clarifier le visuel de la page afin de la rendre facile à suivre et aérée. La difficulté que peuvent parfois rencontrer les personnes qui veulent écrire en FALC est de mettre moins d'esthétisme pour rendre l'info plus accessible et compréhensible. N'utilisez pas de mise en page qui rendra votre document difficile à lire et à comprendre.

On recommande ainsi :

- D'utiliser des polices de caractères lisibles, sans empâtement. Les polices à empâtement sont plus difficiles à lire car la forme des lettres n'est pas claire. Privilégiez donc les polices comme Arial et Tahoma plutôt que Century ou Times New Roman.



Source : L'information pour tous : Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre, UNAPEI : <https://www.unapei.org/publication/l'information-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/s>

- Evitez également les polices de caractères dont les lettres sont trop rapprochées. Une police trop fine, pourrait par ailleurs mal s'imprimer sur une feuille. Evitez également les effets sur les polices (pas d'ombres, ...). N'utilisez pas plus de deux types de polices par document et respectez quelle police vous utilisez pour quel contenu (si vous utilisez une police différente pour les titres, utilisez à chaque fois la même).
- Utilisez une taille de police assez grande : au moins 12.
- Evitez l'italique
- Utilisez un interligne de 1,5 plutôt que 1
- Evitez le soulignement car il « ajoute » un caractère à lire. Si vous voulez mettre des choses en évidence, mettez-les en gras
- Ne justifiez pas votre texte : l'espacement variable entre les mots compliquera la lecture
- Ne faites pas de césure : mettez l'article devant le nom quand il y a un saut de ligne.

- Evitez les lettres en capitales ou italiques dans le texte, plus difficiles à lire :
 - Ex : Ce début de phrase est plus simple à lire QUE LA FIN DE LA PHRASE QUI EST PLUS COMPLIQUEE.
- Utilisez un support pour l'information assez grand en taille (A4, A5, A3 en fonction de l'utilisation : affiche ? brochure ?).
- Privilégiez une mise en page aérée et faites attention à la taille de vos documents et de vos textes. Préférez par exemple 3 petits livrets à un livre de 100 pages.
- Rassemblez les idées sur un sujet sur une même page.
- Evitez les tableaux ou les graphiques plus abstraits. Si vous mettez des tableaux, veillez à bien marquer visuellement les colonnes et à expliquer en tableau en le commentant. Accompagnez également les graphiques d'explications si vous y avez recours.
- Laissez des espaces importants entre les paragraphes
- Utilisez des connecteurs (où, quand, comment) et des titres pour structurer votre propos et votre mise en page et évitez les sous-titre tels que « 1.2.1 » .
- N'utilisez pas de note de bas de page. Si possible, expliquez les mots au moment où vous les utilisez.
 - Ex : N'écrivez pas « Pierre Dupont (1) a parlé pendant la réunion », écrivez « Pierre Dupont est le président d'une organisation qui lutte pour l'environnement. Pierre Dupont a parlé pendant la réunion. »
- Lors d'une énumération, utilisez des puces ou des numéros plutôt que des virgules.
- Numérotez vos pages.

La règle déontologique : illustrer vos idées

Cette dernière règle, tout aussi importante que les précédentes demande d'impliquer les personnes et de faire tester le document.

Dans un premier temps, il vous faudra évaluer l'efficacité de votre texte en vous mettant dans la peau de votre lecteur :

- Votre lecteur va-t-il rapidement trouver les informations dont il a besoin ?
- Votre lecteur va-t-il avoir besoin de relire certaines phrases ?
- Votre lecteur va-t-il immédiatement comprendre le texte ?
- Après une seule lecture, votre lecteur va-t-il se souvenir des informations essentielles ?

Vous pouvez également discuter avec vos collègues de votre texte.

Dans un second temps, il faudra faire relire ce texte par une personne en situation de handicap, si possible formée à être relectrice FALC. Ce travail demande d'analyser attentivement le texte avec la personne et lui demander s'il comprend tous les mots, s'il a compris le sens du texte et retenu les informations nécessaires.

Après l'application de toutes ces différentes règles, vous pourrez alors apposer le logo FALC sur vos documents.

Quelques exemples de textes en FALC (non mis en pages)

Texte en « DALC »	Texte en « FALC »
<p><u>Présentation de Marie Tuczynski :</u></p> <p>Je m'appelle Marie Tuczynski. Je suis chargée de communication à l'Eweta, la Fédération wallonne des Entreprises de Travail Adapté ». Notre fédération représente 54 entreprises dont la mission sociale est d'engager des personnes en situation de handicap.</p>	<p>Je m'appelle Marie Tuczynski. Je travaille à l'Eweta. L'Eweta, c'est un groupe avec plusieurs entreprises. Il y a 54 entreprises dans notre groupe. Les entreprises qui font partie de l'Eweta donnent du travail à des personnes en situation de handicap. Ces entreprises s'appellent les Entreprises de Travail Adapté. A l'Eweta, je m'occupe de la communication. Mon but est que tout le monde connaisse les entreprises de travail adapté. Pour cela, j'utilise les réseaux sociaux comme Facebook. J'ai aussi des contacts avec des journalistes. Je mets aussi des informations sur le site internet de l'Eweta.</p>
<p><u>Texte sur les services d'accompagnement :</u></p> <p>De manière générale, les services d'accompagnement concourent à la mise en œuvre du projet individualisé de la personne en situation de handicap, prioritairement dans les milieux de vie ordinaires et inclusifs, à l'exception de toute intervention médicale ou paramédicale à caractère thérapeutique.</p>	<p>Vous pouvez demander l'aide d'un service d'accompagnement pour apprendre à vous débrouiller dans la vie de tous les jours. Les services d'accompagnement peuvent t'aider pour rechercher avec toi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un emploi • Une formation • Des loisirs • ... <p>Les services d'accompagnement peuvent vous aider aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à comprendre des documents administratifs, • à gérer ton budget, • à avoir des relations avec les autres, • à avoir un rôle dans la société ;

Exemples tirés de la formation « Apprendre à traduire des informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) » de février et mars 2022 de Inclusion ASBL donnée par Anne-Marie de Vleeschouwer

CONCLUSION : POURQUOI LE FALC DANS LES ETA ?

L'ambition de cet outil est de sensibiliser et d'outiller les professionnels, le réseau, les familles et de permettre aux bénéficiaires d'avoir un accès plus aisé à la lecture de manière indépendante.

Si la langage FALC peut parfois paraître « trop simple » pour le public rencontré en ETA, il n'en reste pas moins une bonne porte d'entrée pour appréhender la communication avec les travailleurs des ETA.

Ce dossier a dès lors pour vocation de vous faire réfléchir : vos supports de communication internes et externes sont-ils adaptés à votre public ?

Un futur travailleur par exemple, est-il capable de comprendre de manière autonome une offre d'emploi que vous avez publiée ? Est-il capable de comprendre votre newsletter ?

Vous avez peur que vos travailleurs prennent mal le fait que vous vous adressiez à eux en FALC ? Vous pouvez aussi proposer des brochures DALC-FALC, c'est-à-dire, avoir, avant un texte plus complexe, un encart en langage FALC avec le contenu du texte. Libre à vos travailleurs, s'ils veulent plus d'informations, d'aller lire le texte plus compliqué.

Vous trouverez par ailleurs, dans la boîte à outils de ce dossier, plusieurs exemples de documents traduits en FALC. Ce dossier étant assez dense, vous y trouverez notamment une checklist pour voir si votre texte est bien traduit.

Source :

- Formation de Inclusion asbl « Apprendre à traduire des informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) », février et mars 2022.
- <https://www.unapei.org/publication/linformation-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/#:~:text=L'information%20pour%20tous%20%3A%20R%C3%A8gles%20europ%C3%A9ennes%20pour%20une%20information%20facile,%C3%A0%20lire%20et%20%C3%A0%20comprendre&text=fa%20cile%20%C3%A0%20lire%20et%20%C3%A0%20comprendre.&text=qui%20se%20d%C3%A9roule%20en%20Europe.&text=se%20sont%20%C3%A9unies%20plusieurs%20fois%20pour%20%C3%A9crire%20ces%20%C3%A8gles.>
- <https://www.asso-haudacity.org/nos-projets/faciliter-l-acces-a-l-information/prevoir-de-l-information-en-falc-facile-a-lire-et-a-comprendre.html>