

Guide du langage clair et inclusif de la Supersolidaria



Supersolidaria



Groupe de relation avec les citoyens
Secrétariat Général

—

Superintendencia de la Economía Solidaria
2025

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

Présentation

Le langage clair n'est pas seulement une technique de rédaction, mais un mouvement global qui transforme la relation entre l'Etat et les citoyens. Son importance croissante et l'engagement de la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria) avec les citoyens impulsent l'adoption de cette pratique.

Le langage clair consiste à transmettre de manière simple et directe les messages des entités publiques, écrits comme oraux, pour faciliter la compréhension et renforcer la relation entre l'Etat et la société (*Red de Lenguaje Claro de Colombia* (Réseau du langage clair de Colombie), 2018).

Depuis la Supersolidaria, nous promouvons une culture de communication effective. Nous croyons que chaque serviteur public est un agent de changement qui contribue à rapprocher l'Etat et les citoyens, renforcer la confiance institutionnelle et garantir un accès équitable à l'information. Appliquer le langage clair est plus qu'une technique: c'est un acte de respect et d'émancipation citoyenne, en accord avec les principes de transparence, de simplification des démarches, de service aux citoyens et de participation démocratique.

Dans cette perspective, le Guide du langage clair et inclusif est présenté, un outil pratique destiné à renforcer les capacités des agents publics à communiquer avec les citoyens de manière claire, accessible et inclusive.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

Table des matières

Présentation	1
1. Objectif et approches	3
2. <i>ABC du langage clair</i>	4
3. <i>Contexte et fondements</i>	6
3.1 Pourquoi le langage clair transforme la gestion publique ?	6
3.2 Perspectives internationales	6
3.3 Cadre normatif et technique national	7
3.4 Principes du langage clair et inclusif	8
4. Méthodologie	9
4.1 Planifier	9
4.2 Rédiger	10
4.3 Valider	11
5. Laboratoire de simplification	12
6. Langage inclusif	14
7. Conclusions	15

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

1. Objectif et approches

Il n'existe pas une unique manière d'écrire : chaque personne a son propre style et vocabulaire. Cependant, dans de nombreux domaines prédomine un langage technique qui rend la compréhension difficile pour ceux qui n'y sont pas familiers. On croit souvent que l'écriture complexe est un signe d'intelligence, alors qu'en réalité la clarté exige un véritable effort pédagogique.

Adopter le langage clair à la Superintendencia de la Economía Solidaria implique de communiquer de manière simple et efficace, ce qui génère de multiples bénéfices :

- Il facilite l'exercice des droits et l'accomplissement des devoirs pour les groupes d'intérêt et de valeur avec lesquels l'Entité interagit.
- Il réduit les erreurs et les clarifications inutiles, ce qui diminue à son tour les coûts administratifs et opérationnels.
- Il accroît l'efficacité dans la gestion des demandes citoyennes.
- Il favorise de manière effective la reddition de comptes de la part de la Supersolidaria.
- Il promeut la transparence, l'accès à l'information publique et la participation citoyenne, stratégies clés de la Politique de relation avec la citoyenneté.
- Il stimule l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap, en garantissant la jouissance effective de leurs droits dans des conditions d'égalité (Département National de la Planification – DNP, 2015).

En ce sens, le langage clair représente un pari pour l'innovation administrative. Intégrer de bonnes pratiques de communication dans les processus de supervision, d'inspection et d'accueil citoyen renforce la légitimité institutionnelle, favorise le dialogue avec les organisations surveillées et rapproche l'État des citoyens de manière plus humaine, efficace et transparente.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

2. ABC du langage clair

L'ABC commence avec la définition du langage clair, ses critères : structure, contenu et conception, se poursuit avec les étapes de création de documents en langage clair et se termine par l'application de la méthodologie appelée « laboratoire de simplification ». Ensuite, dans la partie 4 de ce guide se trouve une méthodologie plus approfondie.

Avant de rédiger la réponse :

- Identifiez le citoyen et son besoin : lisez attentivement la demande ou la consultation.
- Définissez l'objectif du message : Quelle action, information ou décision le citoyen nécessite-t-il ?
- Adaptez le ton : Respectueux, cordial et proche. Utilisez le « vous » et évitez les termes techniques inutiles.
- Organisez vos idées : Établissez une liste brève des points clés à inclure.

En rédigeant :

- Soyez bref mais complet : Une idée par phrase, un thème par paragraphe.
- Utilisez des mots simples et quotidiens : Remplacez les termes techniques ou expliquez-les entre parenthèses.

Exemple : Au lieu de "votre démarche sera non admise", écrivez "votre demande ne peut être acceptée parce que..."

Exemple : Au lieu de « il est inhabituel que la SES délivre une attestation de surveillance sans avoir préalablement vérifié l'ensemble des conditions », écrivez « pour la délivrance de l'attestation de surveillance, les documents suivants doivent être fournis »

- Écrivez dans un ordre logique :
 - Introduction : contextualiser en une phrase.
 - Développement : expliquez les points clés dans l'ordre.
 - Conclusion : indiquez clairement la prochaine étape ou action du citoyen.
- Évitez les abréviations et sigles sans les expliquer.
- Préférez le positif au négatif : "Vous devez présenter ces documents" au lieu de "N'oubliez pas que si vous ne présentez pas..."
- Vérifiez l'orthographe et la ponctuation

En finalisant :

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

- Validez la compréhension : Posez-vous la question :
 - Le citoyen comprendra ce qu'il doit faire ?
 - Ai-je utilisé un langage simple et respectueux ?
 - Un enfant de 10 ans comprendrait-il l'objectif de la réponse ?
- Vérifiez le format et les données: Noms corrects, dates et conditions requises actualisées.
- Si cela est possible, demandez à un collègue de lire la réponse pour détecter des ambiguïtés.
- Checklist rapide avant d'envoyer :
 - ☐ J'ai répondu à toutes les questions du citoyen.
 - ☐ J'ai utilisé un ton respectueux et cordial.
 - ☐ J'ai évité les termes techniques et j'ai expliqué les sigles.
 - ☐ J'ai inclus les démarches et documents que le citoyen doit suivre.
 - ☐ J'ai vérifié l'orthographe, les données et la cohérence.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

3. Contexte et fondements

3.1 Pourquoi le langage clair transforme la gestion publique ?

Le langage clair transforme la gestion publique, car il réduit les barrières de communication entre l'État et les citoyens, la rendant plus transparente, efficace et démocratique. Lorsque les citoyens comprennent les messages institutionnels — démarches, normes, décisions — ils ont davantage de possibilités d'exercer leurs droits, de remplir leurs devoirs et de participer activement aux affaires publiques.

Il facilite également l'ouverture institutionnelle : les erreurs, les demandes de clarification et les reprises de travail diminuent ; l'utilisation des ressources (temps, personnel, coûts) est optimisée en évitant les confusions. Il contribue aussi à renforcer la confiance des citoyens dans l'administration publique, car une communication compréhensible consolide la reddition de comptes et la perception que l'État agit avec clarté, respect et engagement.

3.2 Perspectives internationales

Le langage clair est né aux États-Unis dans les années 1970 avec le *Plain English Movement*. Son objectif était simple : que chaque citoyen puisse comprendre les lois et démarches. Avec le temps, cet effort est devenu une politique nationale. En 2010, le *Plain Writing Act* a obligé toutes les agences fédérales à utiliser un langage compréhensible dans leurs communications. Ce modèle pratique conçoit la clarté comme un outil d'efficacité : il réduit les erreurs, fait gagner du temps et des ressources, et améliore la transparence.

En France, l'accent a été mis sur l'égalité. Depuis les années 1990, le pays exige de la clarté dans les documents et formulaires officiels. Le Conseil pour le langage clair (COSLA) cherche à faciliter l'accès à l'information, et des mesures comme la *Charte du langage clair* ou le français facile à lire et à comprendre (FALC) garantissent que personne ne soit exclu, notamment dans des domaines comme la justice, la santé ou les démarches administratives.

D'autres pays ont également progressé. Le Royaume-Uni lutte depuis les années 1970 contre « l'argot bureaucratique » avec la *Plain English Campaign*. L'Australie et le Canada ont créé des manuels et des centres de recherche. Le Chili a lancé le programme *Ley Fácil* pour expliquer les normes complexes. La Nouvelle-Zélande a adopté en 2022 la *Loi sur le langage clair*, qui oblige toutes les institutions publiques à communiquer de manière accessible. Le Mexique, l'Espagne et l'Argentine ont également développé des

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

guides et des réseaux de soutien.

Ces exemples démontrent que le langage clair est un outil fondamental pour l'innovation publique, l'inclusion et la bonne gouvernance. Son impact dépasse la communication, transformant la manière dont les institutions remplissent leur fonction sociale. Compte tenu de sa richesse multiculturelle, la Colombie doit utiliser et le développer afin de capitaliser pleinement ses bénéfices, en construisant un modèle propre qui combine efficacité, transparence et inclusion.

3.3 Cadre normatif et technique national

En Colombie, le cadre juridique et technique qui promeut l'usage du langage clair dans la gestion publique s'organise à plusieurs niveaux.

En matière de lois, la Loi 1712 de 2014 sur la Transparence et le Droit d'Accès à l'Information Publique oblige les entités à divulguer une information véridique, complète, accessible et compréhensible pour tous les citoyens. Elle est suivie par la Loi 1757 de 2015, Statut de la Participation Démocratique, qui exige une reddition de comptes dans un langage compréhensible afin de garantir que les citoyens comprennent les processus, décisions et résultats du gouvernement. Plus récemment, la Loi 2052 de 2020 (*Loi anti-procédures*) établit, dans son article 28, l'obligation d'utiliser un langage clair dans les formulaires, démarches, schémas de communication et publications, facilitant la relation entre l'État et les citoyens.

Au niveau des circulaires, il convient de souligner la Circulaire 100-010 de 2021 du Département Administratif de la Fonction Publique (DAFP), qui fournit des directives spécifiques pour renforcer la mise en œuvre du langage clair dans les entités publiques, couvrant les normes, démarches, sites web et réponses officielles.

En ce qui concerne les documents de politique publique, le CONPES 3785 de 2013, Politique Nationale d'Efficacité Administrative au Service du Citoyen, avait déjà identifié comme priorité de fournir aux citoyens une information en langage clair et compréhensible afin d'améliorer la qualité du service public.

Enfin, sur le plan des instruments techniques et des réseaux, le Modèle Intégré de Planification et de Gestion (MIPG), dans sa version la plus récente, intègre le langage clair comme principe essentiel de la bonne performance institutionnelle et de la relation État-citoyen. De même, le Réseau du Langage Clair de Colombie agit comme une initiative interinstitutionnelle qui promeut des normes communes, la formation, l'échange

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

de bonnes pratiques et des outils pour renforcer l'application du langage clair dans les entités publiques.

3.4 Principes du langage clair et inclusif

Pour garantir que la communication publique respecte les normes de clarté et d'inclusion, les principes fondamentaux qui doivent la guider sont :

- **Clarté** : L'information doit être exprimée de façon à ce que le destinataire la comprenne sans avoir besoin d'intermédiaires. Éviter un langage confus ou pouvant être interprété de plusieurs manières, des tecnicismes inutiles ou des mots peu courants.
- **Simplicité** : Utiliser des mots du quotidien, des phrases courtes, une structure logique et des formulations directes. Aller à l'essentiel, sans redondances.
- **Transparence** : Être explicite sur les exigences, délais, responsabilités, droits, devoirs et conséquences. Ne pas omettre d'informations pertinentes.
- **Accessibilité** : S'assurer que les destinataires puissent accéder au contenu dans des formats adaptés (numérique, papier, multimédia), y compris les personnes en situation de handicap, celles qui parlent une autre langue ou rencontrent des obstacles liés à l'alphabétisation.
- **Pertinence** : Adapter le message au public cible : son contexte culturel, son niveau d'éducation, sa capacité technique, ses conditions particulières. Éviter un langage générique qui ne prend pas en compte la diversité.
- **Efficacité** : minimiser la charge bureaucratique pour les citoyens, réduire les démarches, les réponses inutiles, les formulaires complexes. Améliorer les délais et les processus de communication.
- **Humanisation et respect** : traiter les citoyens avec dignité, empathie et considération. Éviter les expressions froides, impersonnelles ou intimidantes.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

4. Méthodologie

Le processus d'écriture comporte trois étapes fondamentales : planifier, rédiger et valider. Chaque phase nécessite l'utilisation de ressources et d'outils afin de produire un texte clair et accessible. Cela inclut le choix d'un langage approprié, structurer de manière efficace les paragraphes, utiliser des mots compréhensibles, intégrer des exemples, des démonstrations et des supports audiovisuels, entre autres critères.

4.1 Planifier

Comme le rappelait Goethe¹, la première condition pour écrire est d'avoir quelque chose à dire. Pour cela, il est nécessaire de bien connaître le sujet, d'identifier le public et de se mettre à sa place.

Pour acquérir cette connaissance, il est important d'identifier à qui s'adresse le document que nous sommes en train de créer. Cela permet de se mettre à la place des citoyens, d'avoir de l'empathie envers eux et ainsi d'élaborer une réponse appropriée. À cette étape, il est recommandé de se poser les questions suivantes :



Source : Élaboration personnelle, 2025. Information prise au Departamento Nacional de Planeación-DNP, 2015.

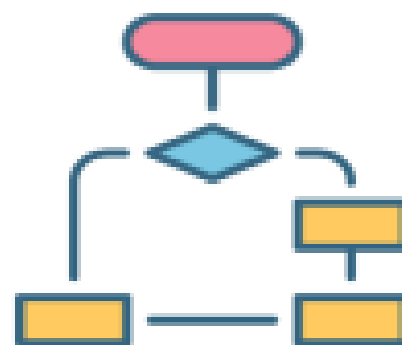
¹ CONTÉ Alassane. *Guide pratique de la rédaction administrative* (Guia practica de la redacción administrativa), 2012, Paris

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

Ensuite, il convient d'énumérer les idées et éléments que l'on souhaite communiquer. Une fois cela fait, il est nécessaire d'élaborer une structure en mettant en valeur les points les plus importants. La structure de base est : introduction, développement et conclusion.

- **Introduction** : elle sert à contextualiser le sujet, à formuler la question à laquelle le texte répond et à annoncer l'idée principale ou la réponse clé.
- **Corps de texte** : il expose et explique de manière détaillée la réponse, en apportant des exemples, des arguments ou des données à l'appui.
- **Conclusion** : elle reprend la réponse principale et résume les explications présentées dans le développement du texte.



4.2 Rédiger

Une fois la structure définie, il faut écrire en pensant au public cible. L'idéal est d'utiliser des paragraphes brefs construits dans un ordre logique : 1) idée principale claire, 2) explication de l'idée, 3) illustration par un exemple ou une donnée concrète. Il est important de vérifier que chaque paragraphe contribue au thème général ; dans le cas contraire, il doit être supprimé.

Lors de la rédaction, il convient de garder à l'esprit les recommandations suivantes :

- Écrivez des phrases courtes en appliquant l'ordre logique de la phrase : Sujet, Verbe et Complément.
- L'idée principale du paragraphe doit toujours être placée au début, tandis que les termes techniques doivent apparaître à la fin comme explication de l'idée.
- Utilisez des mots simples. Faire un effort pédagogique témoigne d'une plus grande intelligence que l'usage de mots difficiles.
- Adaptez le ton et le langage en fonction du destinataire du texte, en tenant compte du fait que celui qui comprend le complexe peut aussi comprendre le simple.
- Évitez les formulations juridiques et les technicismes inutiles ; ne citez que les normes pertinentes, si nécessaire.
- Employez efficacement les signes de ponctuation, car cela permet de maintenir la concentration du lecteur.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

4.3 Valider

L'étape de validation est fondamentale pour garantir que le document remplisse son objectif de communiquer avec clarté.

Elle consiste à soumettre le texte à la lecture de personnes distinctes de l'auteur, de préférence appartenant au public cible. Si cela n'est pas possible, au moins deux personnes sans connaissances préalables sur le sujet devraient le relire afin de vérifier s'il est facilement compréhensible.

Cet exercice permet de détecter d'éventuelles confusions, d'améliorer la structure, la présentation et le contenu, ainsi que de confirmer que le langage utilisé est réellement accessible. De plus, organiser des séances de validation avec les citoyens ou avec des agents d'autres services enrichit la perspective sur le document et contribue à perfectionner à la fois sa forme et son fond.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

5. Laboratoire de simplification

Le laboratoire de simplification est une stratégie participative que la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria) a petit à petit utilisée de manière systématique afin de transformer des documents techniques, complexes ou excessivement formels en contenus clairs, compréhensibles et utiles pour les citoyens. Cette méthodologie vise à garantir que les informations liées aux démarches, à la réglementation, aux programmes et aux réponses aux demandes soient accessibles à l'ensemble des citoyens, facilitant ainsi l'exercice effectif de leurs droits et devoirs.

- Objectif et bénéfices

Faciliter la compréhension : Réduit la confusion et les erreurs pouvant découler de textes techniques ou imprécis.

Économiser du temps et des ressources : Diminue les reprises, les demandes de clarification et les réclamations.

Renforcer la confiance citoyenne : Communiquer de manière simple améliore la perception de transparence et de qualité du service.

Favoriser la participation : Impliquer à la fois les agents publics et les citoyens dans la construction des documents.

- Méthodologie appliquée par la Supersolidaria

Le laboratoire de simplification au sein de la Supersolidaria se déroule en trois phases principales :

Diagnostic

- Identifier les documents prioritaires présentant une grande complexité ou générant le plus de doutes auprès des citoyens (par exemple : formulaires de démarches, réponses aux demandes PQRSDF, instructions réglementaires).
- Réaliser un inventaire des documents et les caractériser selon leur objectif, leur fréquence d'utilisation et leur public cible.
- Constituer une équipe de travail composée de fonctionnaires, de contractuels, de représentants de citoyens ou de groupes d'intérêt.

Simplification collaborative

Au travers de groupes de travail ou d'ateliers participatifs, l'équipe analyse les textes en utilisant des outils tels que le « feu tricolore de compréhension » :

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

- **Rouge** : mots ou phrases incompréhensibles.
 - **Jaune** : contenus pouvant être améliorés.
 - **Vert** : parties claires et efficaces.
- Réécriture des documents en appliquant les critères du langage clair : phrases courtes, ordre logique, ton respectueux, explication simple des termes techniques et utilisation de ressources visuelles (listes, tableaux, schémas).
 - Prise en compte des besoins spécifiques en matière d'accessibilité (personnes en situation de handicap, populations rurales, niveaux d'éducation).

Validation et adoption

- Partage de la nouvelle version avec le groupe participant pour validation.
- Ajustement des textes selon les observations et obtention de l'approbation pour usage officiel.
- Finalement, publication ou diffusion du document simplifié auprès des citoyens concernés et diffusion interne en tant que bonne pratique.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

6. Langage inclusif

L'usage d'un langage inclusif à la Supersolidaria garantit que nos communications soient respectueuses, accessibles et représentatives de la diversité de la citoyenneté que nous servons. Ci-après sont présentés des principes et des exemples clairs de comment il faut écrire et parler pour maintenir un traitement digne et équitable.

Principes pour une communication respectueuse et diversifiée

- Utiliser des termes collectifs et neutres : privilégier « la citoyenneté », « la communauté », « les personnes » ou « la population utilisatrice » plutôt que des expressions exclusives comme « les citoyens » ou « les usagers ».
- Nommer les groupes de manière complète et précise lorsque cela est nécessaire : par exemple, « les filles et les garçons » ou « les jeunes ».
- Prioriser la personne avant la condition : écrire « personnes en situation de handicap » et non « handicapés ».
- Adapter le langage au public cible et respecter les formes d'autodénomination : utiliser « secteurs sociaux LGBTIQ+ », selon le cas.
- Maintenir un ton cordial et empathique, en évitant les expressions qui minimisent ou stigmatisent.
- Tenir compte de la diversité culturelle et ethnique : utiliser « peuples autochtones », « communauté afrodescendante » ou « personnes migrantes en situation régulière ou irrégulière », selon le cas.

Le lexique du langage inclusif, disponible en annexe de ce document, sera d'une grande utilité pour rédiger de manière plus inclusive.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

7. Conclusions

En conclusion, le langage clair ne doit pas être compris uniquement comme une technique de rédaction, mais comme un outil stratégique pour la démocratie : il garantit que la communication entre les institutions et la citoyenneté soit compréhensible, accessible et utile pour toutes et tous, quel que soit le niveau d’instruction ou la condition sociale. Les étapes de planifier, de rédiger et de valider assurent non seulement la qualité des documents, mais aussi la confiance envers les institutions.

Parier sur le langage clair, c’est parier sur la transparence, l’inclusion et le respect envers la citoyenneté. Un message compris est un message qui atteint son objectif et qui renforce la légitimité de l’État.

À cet horizon s’ajoutent de nouveaux défis. L’un d’eux est l’usage du langage inclusif, qui permet de reconnaître et de rendre visibles toutes les personnes. Un autre est la communication numérique, qui comporte des risques d’exclusion pour certains groupes vulnérables — personnes en situation de handicap, personnes âgées, communautés rurales — mais qui offre en même temps l’opportunité d’élargir la portée du langage clair grâce à des outils de traduction, de simplification et d’accessibilité.

C’est pourquoi les administrations ne doivent pas se limiter à appliquer le langage clair dans les documents écrits, mais l’incorporer comme un principe transversal de l’innovation publique. Si la Colombie parvient à combiner clarté, inclusion et numérisation, elle pourra devenir une référence régionale, démontrant qu’un État qui communique avec simplicité est aussi un État plus proche, plus efficace et plus démocratique.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

Annexes

1. Lexique du langage inclusif

Catégorie	Terme recommandé	Usage en contexte
Groupes généraux	La citoyenneté / la population	La population peut déposer sa demande en ligne.
Enfance et adolescence	L'enfance / les adolescentes et les adolescents	Le programme s'adresse à l'enfance et aux adolescentes et adolescents.
Âge adulte et vieillesse	Personnes âgées / population âgée	Le programme de santé bénéficiera aux personnes âgées de la commune.
Diversité ethnique	Peuples autochtones / communauté afrodescendante, personnes afro-colombiennes, communauté raizal / population palenquera / peuple gitan / communauté ROM	La communauté afrodescendante dirige ce projet culturel.
Handicap	Personnes en situation de handicap, personnes avec handicap physique, visuel, auditif, psychosocial, cognitif, multiple ou avec surdité	Les personnes en situation de handicap disposent de circuits d'accueil prioritaires.
Migration et victimes	Personnes migrantes / population victime du conflit, personnes en situation de déplacement	Un accompagnement sera offert aux personnes migrantes et un soutien à la population victime du conflit armé.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

Diversité sexuelle et genre	Personnes des secteurs sociaux LGBTIQ+ / personnes trans / personnes ayant une expérience de vie trans, personnes avec orientation sexuelle et identité de genre diverses (OSIGD)	Les droits des personnes des secteurs sociaux LGBTIQ+ sont garantis, ainsi que le respect du prénom d'usage des personnes trans.
Conditions sociales	Personnes en situation de vulnérabilité, personnes privées de liberté, personnes en situation de prostitution	L'entité apporte son assistance aux personnes en situation de vulnérabilité.

2. Lexique des termes techniques

- **CAIP** (Consultas de Acceso a la Información Pública) : Demandes d'Accès à l'Information Publique
- **DAFP** (Departamento Administrativo de la Función Pública) : Département Administratif de la Fonction Publique
- **DNP** (Departamento Nacional de Planeación) : Département National de Planification
- **GRC** (Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía) : Groupe de Relations avec les Citoyens.
- **Grupo de valor** : Personnes physiques (citoyens) ou morales (organisations publiques ou privées) qui entretiennent une relation directe avec Supersolidaria à travers ses services et procédures, ou qui participent directement ou indirectement à l'accomplissement de sa mission.
- **Grupo de interés** : Personnes physiques (citoyens) ou morales (organisations publiques ou privées) ayant un intérêt particulier dans la gestion ou les résultats de l'entité, ou utilisateurs potentiels de ses services et procédures.
- **OPA** (Otros Procedimientos Administrativos) : Autres Procédures Administratives
- **PQRSDF** (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) : Demandes, Plaintes, Réclamations, Suggestions, Dénonciations et Félicitations
- **SES** (Superintendencia de la Economía Solidaria) : Superintendance de l'Économie Solidaire

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

Références

Clauss, Hannah Bradford, "The History of The Plain Language Movement and Legal Language and an Analysis of US Nuclear Treaty Language" (2020). Chancellor's Honors Program Projects. https://trace.tennessee.edu/utk_chanhonoproj/2380

CONTÉ Alassane. *Guide pratique de la rédaction administrative* (Guia practica de la redacción administrativa), 2012, Paris

Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP (2024). Técnica 1. Lenguaje Claro ¿Qué es? Consultado en:

https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/respuesta1/-/asset_publisher/k5EyMjix5n8A/content/tecnica-1-lenguaje-claro

Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de Lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

Fundación GAAT – Grupo de Acción y Apoyo a Personas Trans (2021). 5 Derechos en clave trans. Análisis sobre la situación de los derechos a la movilidad, la educación, el trabajo, la salud y la vivienda de las personas Trans en Colombia.

Instituto Nacional Electoral-INE (2024). Lenguaje de manera incluyente. Consultado en:

<https://igualdad.ine.mx/lenguaje-incluyente/>

Red de Lenguaje Claro (2018). Acuerdo de intención entre el Departamento Nacional de Planeación-DNP, la Cámara de Representantes de Colombia, el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad de los Andes y la Universidad EAFIT.

Secretaría Distrital de Planeación (2022). Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género.

Veeduría Distrital (2019). Metodología Traducción de Documentos a Lenguaje Claro.

Krieg-Planque, A. (2020). Quand la communication publique travaille son expression Les administrations à la recherche d'un « langage clair » *Politiques de communication*, 14(1), 3-34. <https://doi.org/10.3917/pdc.014.0003>.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General

 Supersolidaria	GUIDE DU LANGAGE CLAIR ET INCLUSIF	Code: GU-GEGI-002
		Septembre – 2025
		Révision: 02

Historique des changements

VERSION	DATE	RAISON DE L'ACTUALISATION
0	Décembre 2020	Première version du document
1	Août 2023	Actualisation des logos.
2	Mai 2024	Mise à jour du contenu du document concernant les lignes directrices en matière de langage clair ainsi que les outils respectifs de mise en œuvre et d'évaluation.
3	Septembre 2025	Mise à jour et simplification du guide afin de garantir son alignement avec les principes du langage clair, en intégrant des annexes complémentaires qui renforcent son utilité et son application.

ELABORÉ PAR	REVISÉ PAR	APPROUVÉ PAR
Noms : María Fernanda Gutiérrez Vargas et Quentin Casier Fonction : Contratista - Practicante Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Marcela Margarita Vidal Marquez Fonction : Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	Nom : Ivan Mauricio Aleman Peñaranda Fonction : Secretario General