
Service de Prévention

Guyline LeBrun, avocate
Coordonnateur aux activités
de prévention

Judith Guérin, avocate
aux activités de prévention

Le langage clair et la pensée design : S'assurer de la compréhension de nos clients

Introduction

La communication entre l'avocat et son client a fait l'objet de nombreux articles et capsules vidéo publiés par le Fonds d'assurance au courant des dernières années. La raison en est simple : il s'agit de l'une des principales causes de réclamations présentées au Fonds d'assurance.

Dans le cadre de cet article, nous présenterons deux (2) techniques visant à limiter les problèmes de communication : le langage clair et la pensée design. Tout d'abord, nous définirons ces deux (2) techniques, puis nous discuterons de l'avantage de les appliquer dans notre pratique. Ensuite, nous explorerons les obstacles à une plus grande expansion de l'utilisation de ces techniques en droit. Enfin, nous terminerons avec quelques astuces afin d'intégrer le langage clair et la pensée design dans notre pratique quotidienne.

Quelques définitions

Tout d'abord, le langage clair tout comme la pensée design ont comme dénominateur commun de mettre le client au centre de nos priorités.

D'une part, selon la *Fédération internationale du langage clair*, « une communication est en langage clair si les mots et les phrases, la structure et la conception permettent au destinataire visé de facilement trouver, comprendre et utiliser l'information dont il a besoin ».

D'autre part, la pensée design s'inspire des écoles de design et de commerce. Selon le professeur Kavanagh et ses collègues, il s'agit d'une approche pour modifier ou créer des objets ou des services. La pensée design vise l'amélioration de nos conditions de vie en utilisant des processus et des méthodes spécifiques, des concepts et des principes de base. Comme le font remarquer les professeurs en droit Véronique Fraser et Jean-François Roberge, il s'agit d'une technique de résolution de problèmes comprenant quatre (4) composantes :

- 1- La connaissance : Il s'agit de l'habileté à observer le présent en termes concrets afin de recueillir des informations sur nos clients et leurs problèmes.
- 2- L'analyse : L'habileté à catégoriser ses connaissances sur une situation donnée dans une structure et un système abstrait.
- 3- La synthèse : Elle réfère à la capacité abstraite de façonner de nouvelles solutions holistiques en tenant compte de la complexité du présent, du passé et du futur.
- 4- La création : Il s'agit d'établir des solutions concrètes qui peuvent être évaluées en fonction de leur utilisation pratique et leur mise en œuvre.

La pensée design invite les avocats à revoir leur façon de pratiquer le droit afin de mieux répondre aux besoins de leurs clients. À cet égard, l'un des éléments auquel s'attaque la pensée design est la qualité de nos communications en se basant sur le contexte et la capacité de compréhension du public visé. Autrement formulé, quels sont les besoins d'un client donné et comment lui communiquer l'information appropriée afin qu'elle soit comprise. Un exemple concret de la pensée design est une banque qui demande à ses avocats de retravailler la mise en page des contrats de prêt pour en faciliter la consultation pour les consommateurs.

Aussi, à la lecture de ces définitions, il est possible de constater que le langage clair et la pensée design sont des techniques complémentaires.

L'importance du langage clair et de la pensée design en droit

De nombreux facteurs militent pour l'adoption du langage clair et de la pensée design dans notre pratique quotidienne. Notons le premier facteur et non le moindre : les transformations qui s'opèrent dans notre façon de rendre nos services professionnels. L'une de ces transformations est sans contredit une implication accrue des clients dans la gestion de leurs dossiers. Aussi, le langage clair et la pensée design favorisent une meilleure collaboration entre l'avocat et ses clients en réduisant les risques de malentendus. Il en résulte donc une plus grande satisfaction des clients eu égard aux services rendus.

En outre, nous avons assisté ces dernières années à une augmentation des personnes se représentant seules. Face à une partie non représentée, l'avocat qui utilise un langage clair avec cette partie favorise le bon déroulement du dossier. En effet, l'avocat limite les risques d'imbroglios en raison de l'incompréhension de la partie non représentée de ce qu'elle devait faire et des délais pour s'exécuter. En ce sens, il diminue les chances d'assister à une explosion des coûts dans le dossier ce qui est dans l'intérêt du client.

Ce qui nous amène à parler d'un autre facteur justifiant l'utilisation du langage clair et de la pensée design, à savoir : un meilleur accès à la justice. Comme le fait remarquer M^e Stéphanie Roy dans un texte intitulé *Le langage clair en droit : pour une profession plus humaine, efficace, crédible et prospère!*, les textes juridiques sont souvent perçus comme étant lourds, formels et complexes. Elle soulève également l'existence d'études révélant qu'un pan important de la population québécoise trouve que les textes juridiques sont difficiles à comprendre. Plus alarmants, près de 50 % de la population québécoise ne possèderaient pas le niveau d'alphabétisation nécessaire pour fonctionner de manière optimale dans notre société contemporaine. Or, pourquoi passer autant de temps à rédiger des opinions, des contrats ou des procédures si les clients ne les comprennent pas? La question est pertinente! Le droit vise à régir nos rapports et la vie en société. À cet égard, l'avocat est un important communicateur de ces règles. Il va sans dire que nos textes devraient donc être clairs et compréhensibles pour nos clients.

Ensuite, le langage clair et la pensée design augmentent la crédibilité de l'avocat auprès de ses clients. En effet, ces techniques de communication dénotent de la part de l'avocat un souci relativement aux besoins de ces derniers. Pour la majorité des clients, un avocat compétent est un bon vulgarisateur. En ce sens, la communication claire et la pensée design inspirent confiance et respect.

Également, réécrire nos modèles usuels (contrats, procédures, etc.) en langage clair, nous permet de déceler les erreurs, ambiguïtés et incohérences de ces modèles. Cela est rendu possible puisqu'une plus grande attention est accordée aux besoins du client et au contexte dans lequel il évolue.

Enfin, le langage clair et la pensée design peuvent nous aider à mieux convaincre nos interlocuteurs. Comme le mentionne M^e Stéphanie Roy, un texte clair et bien présenté est plus susceptible d'être lu dans son intégralité. En plus, un texte rédigé simplement limite les interrogations et les doutes chez nos lecteurs. D'ailleurs, la faiblesse d'un argument se cache régulièrement sous le couvert d'un texte hermétique.

Les obstacles à l'application du langage clair et de la pensée design

La littérature sur le langage clair et la pensée design rapporte l'existence d'obstacles concernant l'application de ces techniques de communication en droit. En voici quelques exemples :

- **Le désir de conserver le prestige de la profession** : Certains avocats persistent à penser que l'emploi de jargons juridiques ou de termes techniques leur confère le statut particulier d'expert dans leur domaine. Ils croient à tort que l'utilisation d'un tel vocabulaire accroît leur crédibilité. Pourtant, cette réalité a changé! Comme abordé ci-dessus, les clients veulent comprendre ce qui se passe dans leurs dossiers. La capacité à vulgariser apporte donc de la valeur ajoutée à nos services.

Ainsi, comme le suggère M^e Stéphanie Roy, bâtissons notre réputation sur le souci d'être compris et non sur la longueur des mots que nous utilisons.

- **L'existence d'une culture bien ancrée** : L'usage d'un style hermétique lors de la rédaction de nos textes juridiques ne remonte pas d'hier. Cet usage s'est même élevé au statut de norme d'où la difficulté à s'en départir. D'ailleurs, l'une des explications avancées pour expliquer les difficultés à amorcer un changement réside dans la réplication de ce style par les nouveaux venus dans la profession. En effet, ces derniers constatant l'utilisation de ce style et désirant donner une forme « légale » et « professionnelle » à leurs documents l'adopteront. Nous assistons donc à un cercle vicieux.
- **L'utilisation de modèles pour écrire nos textes juridiques** : Loin de nous l'idée de vouloir bannir l'usage de modèles. Ces derniers assurent une certaine productivité, cohérence et uniformité des textes juridiques. Ils permettent également de diminuer les coûts pour les clients. Par contre, ce que plusieurs auteurs décrivent est l'usage de ces modèles sans s'assurer de les adapter aux besoins du client. Par ailleurs, dans un souci de protection des intérêts du client, certains avocats vont ajouter des clauses alors que la situation envisagée n'est pas susceptible de se produire. Autrement formulés, ils omettent de s'interroger sur la réalité vécue par ce dernier.
- **La peur que le document faisant appel au langage clair et à la pensée design suscite plus de litiges ou octroie plus de marge de manœuvre aux tribunaux pour les interpréter** : Cette peur est peu susceptible de se matérialiser. Les documents mobilisant les méthodes du langage clair et de la pensée design sont écrits d'une manière à être compris par le client et/ou les cocontractants. Ainsi, ces derniers savent exactement à quoi ils s'engagent lorsqu'ils signent le document juridique. Ils ont pu donner leur consentement libre et éclairé et sont, par conséquent, moins portés à le contester. Quant aux règles d'interprétation des contrats, rappelons que ces dernières ne trouvent application qu'en cas d'ambiguïté ou d'incohérence entre les clauses. Or, ce sont ces ambiguïtés et ces incohérences que cherchent à prévenir les documents écrits en langage clair.

L'intégration du langage clair et de la pensée design dans notre pratique

Le Centre de simplification utilise quatre (4) critères pour départager les textes clairs de ceux imprécis. Ces critères sont les suivants :

- **Le contenu** : Il s'agit du choix de l'information à être communiquée.

- **La structure** : Cela fait référence à la manière dont les informations sont organisées, séquencées et liées entre elles.
- **Le langage** : Comment l'information est exprimée – le choix des mots.
- **Le design** : Il s'agit de la typographie, la mise en page et la conception graphique du document.

Ainsi, à l'aide de ces quatre (4) critères, voici quelques éléments de réflexion afin d'intégrer le langage clair et la pensée design à notre pratique.

a) **Le contenu**

Un texte est clair dans la mesure où il répond aux besoins de nos clients et s'adapte à leurs caractéristiques (niveau d'éducation, familiarité avec le système de justice, etc.). Ainsi, préalablement à l'écriture d'un texte, interrogeons-nous sur les éléments suivants :

- Qui est mon client? Quels sont ses besoins et caractéristiques?
- Quelle est la meilleure façon de lui présenter mon message?
- Quel est le but poursuivi par mon document?
- Que dois-je dire dans ce document (informations et renseignements présentés)?
- Que doit retenir mon client?

Ensuite, dans le cadre de notre rédaction, conservons à l'esprit ces éléments de réponse.

b) **La structure**

Au niveau de la structure de nos textes, les questions à se poser sont les suivantes :

- Est-ce que l'ordre dans lequel l'information est présentée est adapté aux besoins du client?
- Est-ce que les informations importantes sont présentées en premier et réitérées en forme de conclusion à la fin?
- Est-ce que les phrases sont suffisamment courtes et claires (environ 25 mots par phrase maximum)?
- Est-ce qu'il n'y a qu'une idée par paragraphe?
- Est-ce que la forme active est utilisée?
- Est-ce que des exemples concrets ont été inclus pour aider le client à comprendre?
- Y a-t-il des formalités inutiles qui peuvent être retirées?

c) Le langage

Certaines questions peuvent nous aider à déterminer comment l'information doit être exprimée :

- Est-ce que les mots utilisés sont simples, familiers et concrets?
- Est-ce qu'une même chose est désignée par des mots différents? Tentons de désigner une chose en utilisant toujours le même mot.
- Parfois, l'utilisation de termes techniques, d'un jargon ou du latin est nécessaire. Le cas échéant, est-ce qu'ils ont été définis?
- Également, est-ce que les termes ayant des sens différents selon le contexte ont été définis?
- Est-ce que les archaïsmes, les anglicismes ou les tournures difficiles à comprendre ont été retirés?
- Est-ce que les chaînes de synonymes ont été éliminées?

d) Le design

Nous voulons sans aucun doute rendre la présentation d'un document juridique attrayante pour le client. Un texte bien présenté augmente non seulement les chances qu'il soit lu au complet, mais facilite aussi la compréhension du client. Aussi, nous pouvons porter attention aux éléments suivants :

- Est-ce qu'une table des matières est nécessaire (texte volumineux)?
- Est-ce qu'une liste des abréviations et/ou des définitions est nécessaire?
- Est-ce que mes titres et/ou sous-titres sont représentatifs des idées exprimées?
- Est-ce que le texte est aéré?
- Est-ce que le caractère de la police d'écriture est lisible (pas trop petit)?
- Est-ce que l'écriture en filigrane ou qui n'est pas orientée pour la lecture de gauche à droite a été évitée?
- Est-ce que les notes de bas de page ont été évitées dans la mesure du possible?
- Pouvons-nous illustrer une idée ou un processus complexe à l'aide d'un schéma, d'un graphique ou d'une illustration? Le cas échéant, est-ce que le schéma, le graphique ou l'illustration est facile à comprendre?
- Est-ce que le schéma, le graphique ou l'illustration aide vraiment à comprendre la notion ou le processus indiqué dans le texte?

Nous voilà maintenant familiarisés avec le langage clair et la pensée design. Ces derniers comportent de nombreux avantages dont celui de limiter les risques de malentendus entre l'avocat et son client. Ainsi, en

nous interrogeant sur le contenu, la structure, le langage et le design de nos textes nous disposons de précieux leviers en matière de prévention en responsabilité professionnelle. N'attendons plus – Avocats à nos crayons!

Références :

Barreau du Québec, « Le langage clair : Un outil indispensable à l'avocat », Montréal, 2010, en ligne : <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs2006344>.

Christopher Williams, “Legal English and Plain Language: an introduction”, (2004) 1:1 *ESP Across Cultures* 111.

Gouvernement du Canada, « Pour un style clair et simple », Ottawa, 1993, en ligne : http://publications.gc.ca/collections/collection_2014/cic/Ci53-3-3-1991-fra.pdf.

Helena Haapio, “Lawyers as Designers, Engineers and Innovators: Better Legal Documents Through Information Design and Visualization”, (2014) dans Erich Schweighofer et al. (Eds.), *Transparency. Proceedings of the 17th International Legal Informatics Symposium IRIS 2014*, 451.

Kavanagh Éric, Kleimann Susan et Carliner Saul, « Design et compréhensibilité », Clarity 2018, Montréal, 10-12 décembre 2018 (Texte mis à jour 21 octobre 2019), en ligne : https://educaloi.qc.ca/wp-content/uploads/actes_clarity2018.pdf.

Stéphanie Roy, « Le langage clair en droit : pour une profession plus humaine, efficace, crédible et prospère! », (2013) 54 *Les Cahiers de Droit* 975.

Véronique Fraser & Jean-François Roberge, “Legal Design Lawyering: Rebooting Legal Business Model with Design Thinking”, (2016) 16:2 *Pepp Disp Resol LJ* 303.