

Assurance
responsabilité
professionnelle

Barreau



2025

Préventis

1^{er} ÉPISODE DE LA SAISON 2

**LANGAGE CLAIR ET DESIGN JURIDIQUE :
OPTIMISER LA COMMUNICATION
PROFESSIONNELLE AVEC LA CLIENTÈLE**

DATE :

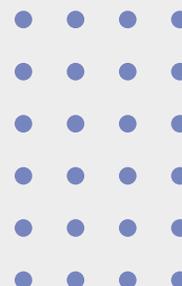
Mai 2025

M^e JUDITH GUÉRIN,
Coordonnatrice aux
activités de prévention

M^e ÉMILIE CHEVRIER,
Avocate aux activités
de prévention

M^e STÉPHANIE ROY,
Avocate et spécialiste en legal
design et langage clair en droit

Cahier des participant(e)s





LANGAGE CLAIR ET DESIGN JURIDIQUE : OPTIMISER LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE AVEC LA CLIENTÈLE

Dans cet épisode du balado *Préventis*, M^e Stéphanie Roy partage son expertise en design juridique (*legal design*) et en langage clair en droit pour améliorer votre communication professionnelle avec la clientèle.



OBJECTIF DE L'ÉPISODE

Renforcer votre relation avec la clientèle et réduire les risques de reproches en responsabilité professionnelle en lien avec des problèmes communicationnels.



SUJETS ABORDÉS

- Les avantages du langage clair et du design juridique dans la pratique du droit.
- Les principaux angles morts des avocat(e)s en matière de clarté et de qualité de leur communication.
- Certaines compétences de bases essentielles à une communication claire et efficace.



IMPORTANCE DU LANGAGE CLAIR ET DU DESIGN JURIDIQUE DANS LA PRATIQUE DU DROIT

Voici les principaux avantages de ces approches pour les avocat(e)s et leur clientèle :

- ▶ **Améliorer** l'accessibilité à la justice.
- ▶ **Offrir** une expérience plus positive à chaque étape du dossier.
- ▶ **Renforcer** l'engagement en augmentant l'autonomie et la capacité à prendre des décisions éclairées.
- ▶ **Établir** une relation de confiance durable et efficace.
- ▶ **Valoriser** la réputation et la crédibilité professionnelle.
- ▶ **Réduire** les malentendus, les confusions et les frustrations.
- ▶ **Limiter** les risques de réclamations et de poursuites en responsabilité professionnelle.



INTÉGRER LE LANGAGE CLAIR ET LE DESIGN JURIDIQUE À VOTRE PRATIQUE

Voici des stratégies simples pour améliorer votre communication professionnelle avec la clientèle.



À L'ORAL ET À L'ÉCRIT :

1 Adopter un langage naturel et accessible

- Évitez le jargon juridique lorsque cela est possible. Privilégiez un synonyme ou une reformulation plus claire et proche du langage de tous les jours.

Par exemple, au lieu du mot « prescription », vous pouvez choisir une formulation plus simple, telle que : « *Vous avez trois ans maximum pour poursuivre la personne.* »

- Si l'utilisation d'un terme technique est nécessaire, prenez le temps de l'expliquer de manière simple.

2 Commencer par la conclusion

- Évitez une structure juridique traditionnelle (mandat > faits > droit applicable > analyse > conclusion), calquée sur le raisonnement décisionnel interne du juriste, souvent peu intuitive pour la clientèle.
- Inversez l'ordre de la présentation pour répondre d'abord aux préoccupations de la clientèle (p. ex. mandat > question > réponse > pourquoi > recommandations). Cette approche améliore la clarté et permet à la clientèle de mieux comprendre vos explications.

3 Faire des phrases simples et claires

- Formulez une seule idée par phrase.
- Optez pour des phrases courtes et directes.
- Distinguez clairement le message principal, les conditions et les exceptions en les séparant dans des phrases distinctes.



UN BONUS POUR L'ÉCRIT :

4 Optimiser la structure et la lisibilité

- ▶ Insérez des titres et des sous-titres explicites pour guider la lecture.
- ▶ Placez les informations essentielles au début du texte, des paragraphes et des sections.
- ▶ Aérez le texte en ajoutant des espacements.



DANS TOUS LES CAS :

5 Fournir toutes les explications

- ▶ Prenez le temps d'expliquer le mandat, ses étapes et les zones d'incertitude.

Il est fondamental d'être précis, pédagogique et transparent pour instaurer la confiance et éviter de nourrir la méfiance.

6 Vérifier la compréhension de votre clientèle

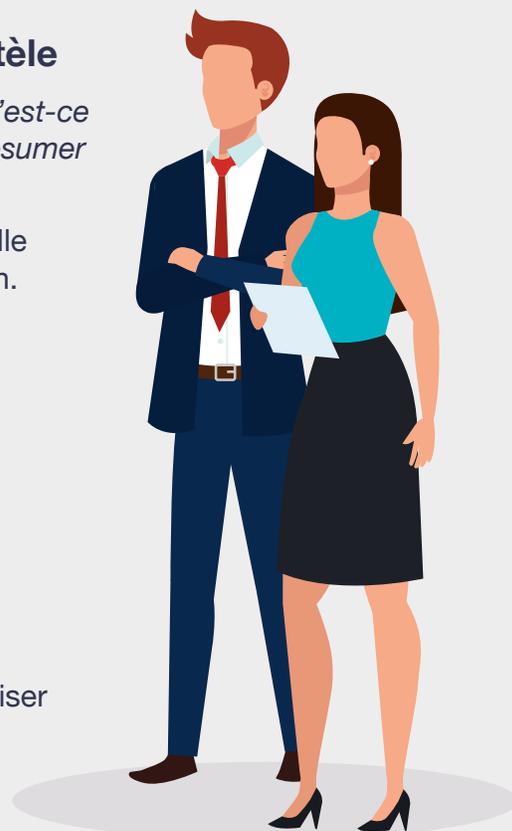
- ▶ Posez des questions ouvertes, par exemple : « *Qu'est-ce que vous avez compris ?* » ou « *Pouvez-vous me résumer dans vos mots les éléments importants ?* ».

Cela vous permet de valider la compréhension réelle du message et d'ajuster vos explications au besoin.

7 Évaluer votre propre niveau de clarté

- ▶ À la fin du mandat, invitez votre clientèle à remplir un formulaire de rétroaction portant sur :
 - le niveau de satisfaction générale,
 - la clarté et la qualité de votre communication concernant le dossier et le processus judiciaire.

Vous pouvez utiliser les réponses reçues pour optimiser votre communication et faire évoluer votre pratique.



RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES



-  Norme [ISO 24495-1:2023](#) sur le langage clair publiée en juin 2023

-  Formations offertes par le Barreau du Québec en collaboration avec En Clair :
 - [Avis juridiques clairs et efficaces](#)
 - [Legal design - pour des documents juridiques clairs et efficaces](#)
 - [L'écriture inclusive en milieu professionnel - de l'ouverture à la pratique](#)

NOTRE ÉQUIPE ET L'INVITÉE EXPERTE



Judith Guérin

Coordonnatrice aux activités de prévention

Coanimatrice du balado Préventis

✉ judith.guerin@farpbq.ca

Émilie Chevrier

Avocate aux activités de prévention

Coanimatrice du balado Préventis

✉ emilie.chevrier@farpbq.ca



Stéphanie Roy

Avocate et associée cofondatrice chez En Clair

Vous pouvez consulter son profil [LinkedIn](#) pour en savoir plus.

Remerciements :

Le contenu de ce cahier a été élaboré en collaboration avec **En Clair**. Nous leur témoignons notre reconnaissance pour leur expertise et leur soutien dans la réalisation de ce document.