

# Comment (bien) démarrer en Legal Design

---



**Marie**  
Fondatrice



**Pauline**  
Cheffe de projet



**Domitille**  
Designer stratégique &  
cheffe de projet



**Guillemette**  
Designer



**Camille**  
Designer senior



**Isabelle**  
Designer UX senior



**Dominique**  
Experte en  
Neurosciences

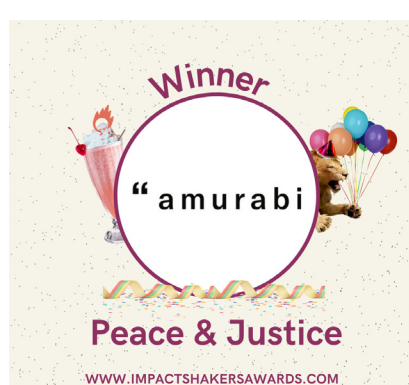
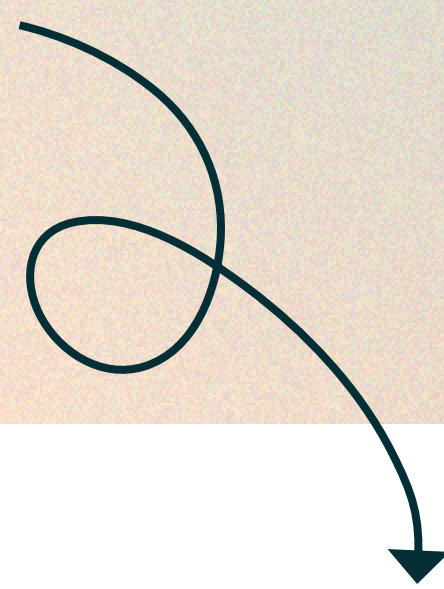


**Rita**  
Chief Happiness Officer

# Bonjour et bienvenue !

Le Legal Design, beaucoup en parlent. Le mieux, c'est d'en faire.

Nous vous partageons nos meilleurs conseils issus d'un portfolio de plus 70 projets à travers le monde, et récompensé par de nombreux prix d'innovation.



Comment gérer le changement ?

Qu'en pensent les juges ?

Est-ce que c'est toujours du droit ?

Comment faire quand on n'a pas le temps d'identifier des personae ?

Comment faire quand le droit impose le jargon ?

Quel budget ?

Comment convaincre le Board ?

Combien de temps ça prend ?

Comment faire quand on a beaucoup d'utilisateurs ?

Quel retour sur investissement ?

Comment se former ?



Peut-on jouer avec Rita ?

---

**I.** Introduction au Legal Design

---

**II.** Étape 1 : la recherche utilisateur

---

**III.** Étape 2 : la restructuration de l'information et le langage clair

---

**IV.** Étape 3 : le prototypage et les tests utilisateurs

---

**V.** Quels résultats ?

---

**VI.** À votre tour !

# 1

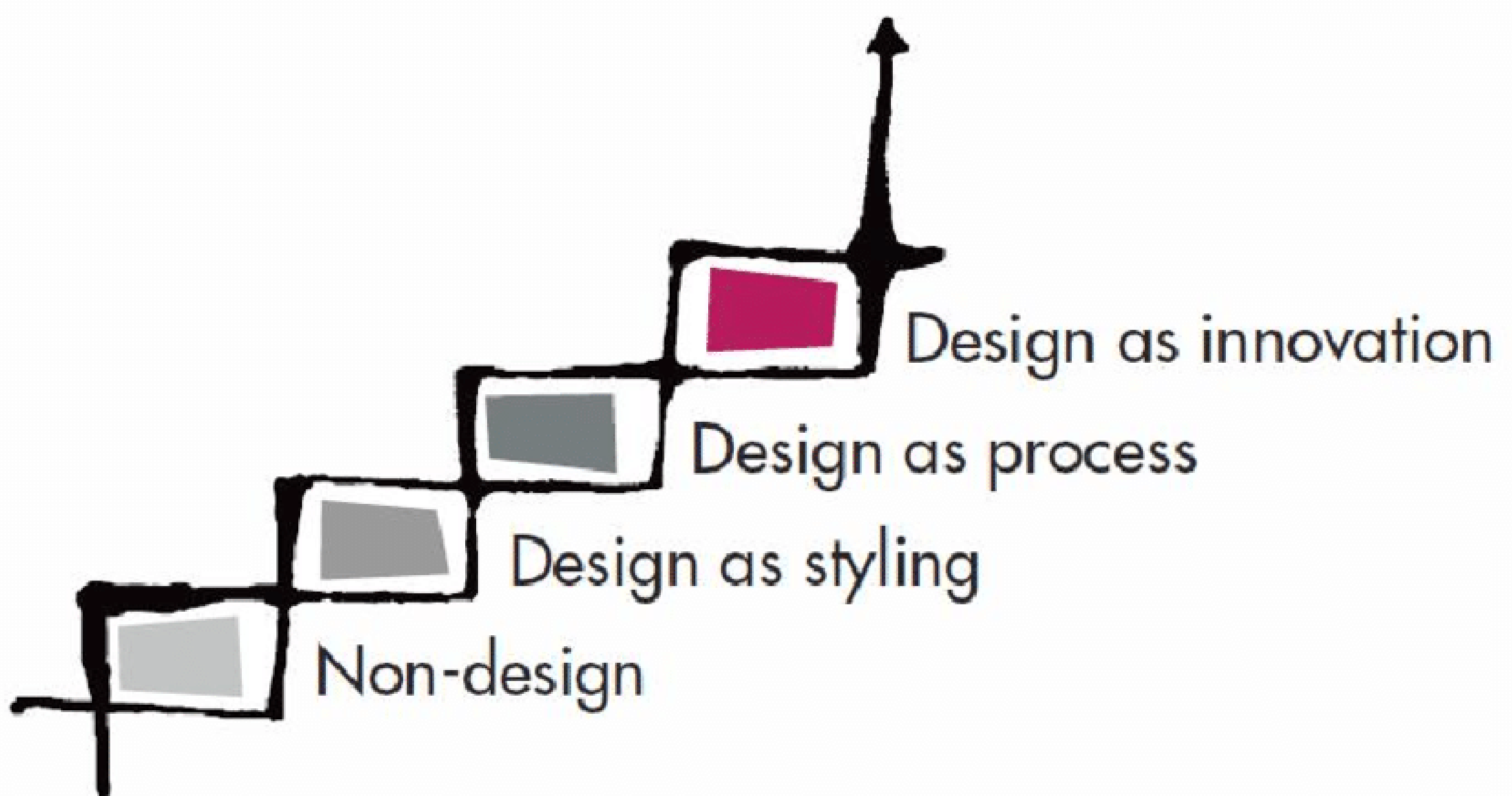
# Introduction au Legal Design

## LE LEGAL DESIGN, C'EST QUOI ?

---

Le mot important, c'est "**Design**":

Étymologiquement "*diseno*" c'est-à-dire à la fois "dessein" et "dessin". S'il y a presque autant de définitions du design que de designers, elles mettent en lumière la **recherche de formes permettant la fonction** (*Sullivan*), l'obsession de **l'usage**, la résolution des problèmes **centrée sur les utilisateurs** (**Don Norman**), voire une façon de penser **l'habitabilité du monde** (*Findelli*).

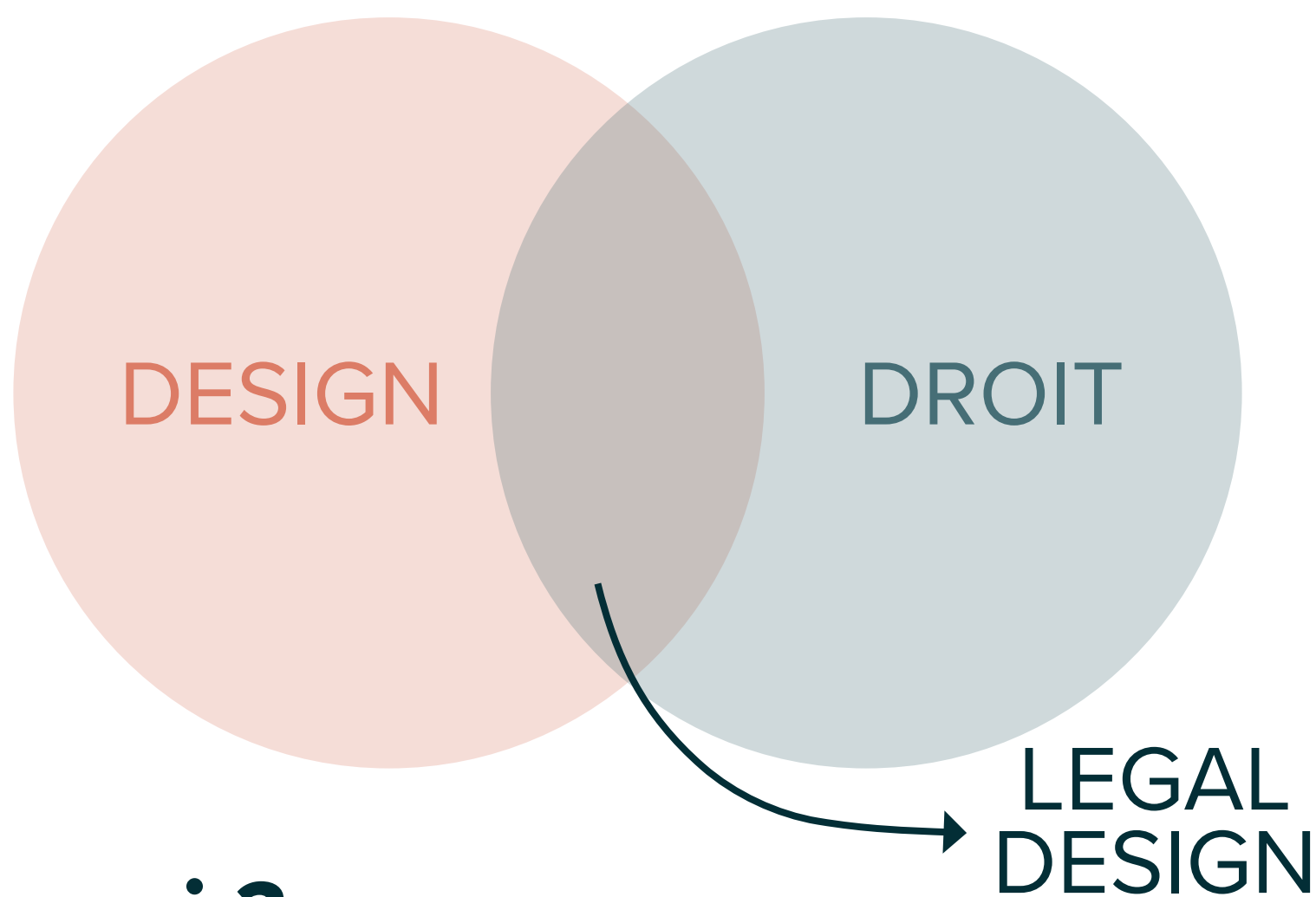


*The Design Ladder of the Danish Design Centre*

## LE LEGAL DESIGN, C'EST QUOI ?

---

Il s'agit donc **d'appliquer le design au monde du droit.**



### Pourquoi ?

Le droit manque cruellement d'**utilisabilité**. Des décennies de jargon, de processus vides de sens et de petits caractères ont rendu le droit **inutilisable par les non-juristes**, et source de frustration pour les juristes eux-mêmes.

La bonne nouvelle? **Le design est obsédé par l'usage et la recherche de sens.** Designer le droit permet de lui redonner sa fonction: **être actionnable et actionné, pour permettre aux humains de vivre ensemble.**



## LE LEGAL DESIGN, C'EST QUOI ?

---

### Ca vous paraît un peu éloigné de votre quotidien?

Pensez à tous les contrats que personne ne lit, à tous les programmes de conformité “cochez-la-case” qui restent lettre morte, à tous les processus complexes, aux conclusions que les juges n’ont pas le temps de lire, aux interfaces trompeuses qui manipulent nos biais cognitifs...

La puissance du design est qu’il permet **de redonner du sens, de faciliter l’usage, de résoudre les problèmes des utilisateurs au jour le jour.**

À ce stade, vous vous dîtes sûrement...

Mmmm peut-être, mais comment on fait ça ?

## LE LEGAL DESIGN, C'EST QUOI ?

---

Nous sommes issus de l'ENSCI, de l'ENSAD, des Gobelins... cela rend notre pratique du design **riche et large**.

Nous nous appuyons en particulier sur le design d'innovation (*Verganti*) et sur le neurodesign (*Auernhammer*).

Concrètement, cela veut dire que nous conjugons **centrage utilisateurs, neurosciences, langage clair et design UX, graphique, de service ou encore de stratégie**, pour combler le fossé entre le droit et ses utilisateurs.

À force de tout simplifier, est ce qu'on ne va pas perdre notre expertise ?

Selon Margaret Hagan, auteure de "*Law by Design*", l'un des principes clé du legal design est :

Soyez simples sur le front-end, et intelligents sur le back-end.

## LE LEGAL DESIGN, C'EST QUOI ?

---



Pensez à un site web: ce que vous voyez est le *front*, une expérience belle et fluide. Mais ça n'existerait pas sans **un *back-end* de lignes de code incompréhensibles si vous ne savez pas lire ce langage.**

- **Marie**, Fondatrice

### PRO-TIP :

Maintenant, **songez à votre expertise juridique comme à un back-end** : c'est votre colonne vertébrale, elle ne va pas disparaître, mais vous n'avez pas besoin de la montrer à tout le monde.

À la place, vous pouvez utiliser votre expertise juridique "back-end" pour montrer votre "front end" à vos utilisateurs : **des documents juridiques accessibles et engageants que les utilisateurs ont envie de lire.**

## LE LEGAL DESIGN, CE N'EST PAS..

---

Ce n'est **pas** “faire joli”, “rendre sexy”, “faire de la comm”, ni résumer le droit.

Et surtout, **il n’y a pas de design sans designer** ! Ne faites rien de purement esthétique si vous n’avez pas l’intention de **résoudre les problèmes de vos utilisateurs, avec empathie.**

Demandez-vous toujours **comment autonomiser vos utilisateurs**, les encapaciter.

**DESIGNER, C’EST PARIER SUR  
L’INTELLIGENCE INDIVIDUELLE  
ET COLLECTIVE.**

**PAS L’INVERSE.**

## REDONNER DU SENS, QUESTIONNER LA FONCTION

---

Avant tout, demandez-vous **à quoi sert vraiment le document ou le processus que vous souhaitez transformer, et pourquoi vous voulez le faire.**

Quelle est la fonction d'un contrat ?

À quoi sert vraiment une politique de confidentialité ?

À qui les documents ou interfaces juridiques sont-ils réellement destinés ?

Ne faites rien tant que vous n'avez pas **identifié la fonction profonde de "l'objet"** que vous voulez designer et surtout quels sont vos utilisateurs, aussi appelés des "personae".

Vous voulez  
en savoir  
plus ?

Écrivez-nous !  
[hello@amurabi.eu](mailto:hello@amurabi.eu)

1

2  
LA RECHERCHE  
UTILISATEUR

3

4

5

6

# La recherche utilisateur

## IDENTIFIER SES UTILISATEURS

---

Prenons l'exemple basique d'un contrat.

À qui sert-il ? Petit indice, **moins de 0,01% des contrats font l'objet d'un contentieux** (source IACCM, 2020).

En revanche, 100% des opérationnels qui doivent appliquer un TSA (Transition Services Agreement), une LOI (Letter of Intent), ou même un simple accord de confidentialité **se demanderont bien ce que ces murs de texte signifient dans leur quotidien business.**

Vous l'aurez compris, il s'agit de **s'intéresser aux humains qui vont utiliser ce que vous allez créer. Avec empathie** c'est-à-dire en se mettant à leur place, dans leurs chaussures.

Je suis là !





## IDENTIFIER SES UTILISATEURS

---

Vous pouvez collecter des **données existantes** :

- Ressources internes (fichiers clients, reviews, web analytics, etc) ;
- Recherches académiques : articles, ouvrages sur l'état des lieux du secteur, marché ou problème concerné ;
- Interviews : la plupart des gens seront ravis qu'on leur demande leur avis, en interne ou en externe. Avec une bonne préparation des questions, et en faisant attention aux biais, 20 à 30mn suffisent pour une interview.

Idéalement, récoltez des données **auprès des utilisateurs finaux** eux-mêmes, pour en faire **des personae et des parcours**.

## ET CONCRÈTEMENT, DANS UN PROJET ?

---

### Les pro-tips de Domitille, designer stratégique et cheffe de projet :

- ✓ **L'empathie est votre meilleur outil de travail**, il ne suffit pas de connaître par coeur la théorie méthodo du legal design, si vous arrivez à **comprendre le vrai problème de votre interlocuteur**, vous avez tout gagné.
- ✓ Un entretien avec un utilisateur, c'est aussi l'occasion de **prendre du recul sur ce qu'il vous dit**. N'y voyez pas que du premier degré, lire entre les lignes pour en tirer des apprentissages sur son expérience, c'est important, et passionnant !
- ✓ Si vous avez des idées de solutions, c'est super, mais **testez-les avant de vous lancer**, vous éviterez de perdre du temps.. et de l'énergie !



## QU'EST CE QU'UN PERSONAE ?

---

Un personnage **fictif**, qui représente de façon **crédible** un groupe d'utilisateurs, un archétype créé en utilisant des techniques d'observation et de recueil d'information (entretiens, shadowing...).

Un personae permet de **comprendre les habitudes, comportements, intérêts et frustrations des utilisateurs, pour résoudre leurs problèmes et répondre à leurs attentes.**

# À QUOI RESSEMBLENT LES PERSONNAGES

## Alice, Commerciale



«*Ce n'est pas assez rapide !*»

**Age** : 30 ans

**Famille** : Mariée, sans enfants

**Hobbies & habitudes** : Yoga et cuisine

**Lieu d'habitation** : France

**Titre** : Commerciale d'une société cotée

**Routine au bureau** : Toujours en entretiens avec les clients et constamment sur son portable pour vérifier les mails et diverses applications.

**Principaux Objectifs** : Atteindre ses objectifs et développer des nouveaux projets.

**Compréhension du droit (1-5) ? 2**

**Que va-t-elle faire de ce document ?** Elle sait qu'elle doit remplir un NDA avant d'échanger de l'information avec des potentiels clients mais elle ne sait pas quoi faire avec celui-ci.

**Défis/ Frustrations par rapport au document**

Il y a beaucoup de texte, le langage n'est pas clair de sorte qu'elle renvoie le document à l'équipe juridique en leur demandant « Qu'est-ce qu'il faut faire ? Je ne comprends pas ». Elle commence les discussions avec le potentiel client, sans attendre le NDA qui prendra encore quelque temps à mettre en place.

## À QUOI RESSEMBLENT LES PERSONNAGES

Nom: Vieux

Prénom: Rita

Citation qui décrit  
la personne : « Grrrrr »



Âge: 2 ans

Situation familiale : En couple avec Jazzy

Hobbies & habitudes : Demander à manger

Lieu de vie : Paris, France

Profession : Chief Happiness Officer

Routine au travail : Métro, câlins, croquettes, dodo

Objectifs : Faire sourire l'équipe

Compréhension du droit (1-5): 1,5/5

Que vont-ils faire de ce document ?

Le manger

Challenges & frustrations face au

document : Le document n'a pas bon goût

1

2  
LA RECHERCHE  
UTILISATEUR

3

4

5

6

VOUS VOUDRIEZ  
UN OUTIL POUR VOUS AIDER À  
CRÉER DES PERSONNAGES ?

Ça tombe  
bien.

Cliquez ici.



Les pro-tips d'Isabelle,  
designer UX senior :

- ✓ Ne pas faire l'impasse sur la **recherche utilisateur**
- ✓ Travailler **POUR** et **AVEC** l'utilisateur
- ✓ **Tester**, tester, tester et réitérer

© amurabi

LA SUITE  
PAR ICI

Comment faire quand on n'a pas le temps d'identifier des personae ?

**PRO-TIP** : Avant de commencer à écrire n'importe quel document juridique (ou même un email !), prenez 5 minutes pour répondre à ces questions :

- Quel est l'utilisateur ? Quels sont **ses besoins, attentes et contraintes** ?
- Quel est sa **compréhension du problème**/sujet juridique rencontré ?
- Sur quoi va t'il lire** votre document (portable, ordinateur, imprimé) ?
- Que va t'il faire** avec votre document ?

Et notre **Lab de User Research** est là !

Écrivez-nous sur **hello@amurabi.eu** !




## LE PARCOURS UTILISATEUR

C'est la **visualisation du process** par lequel le **personae** passe dans une **situation donnée**, ou pour accomplir un objectif. Il retrace les étapes par lesquelles l'utilisateur passe lors de ses interactions variées avec un service, une entreprise.

L'objectif est d'**améliorer l'expérience utilisateur** en questionnant chacune des étapes :

- ✓ Représenter les émotions négatives et positives ressenties à chaque étape ;
- ✓ Souligner les étapes en trop ou manquantes dans le parcours.

### À QUOI ÇA RESSEMBLE

	Étape 1	Étape 2	Étape 3
Que se passe-t-il ?	Ouvre sa boîte mail	Lit le document	Ne comprend rien
Pain points	-	N'a pas le temps de lire l'intégralité du document	Ne connaît personne qui est expert du sujet
État émotionnel			
	© " amurabi		



6

5

4

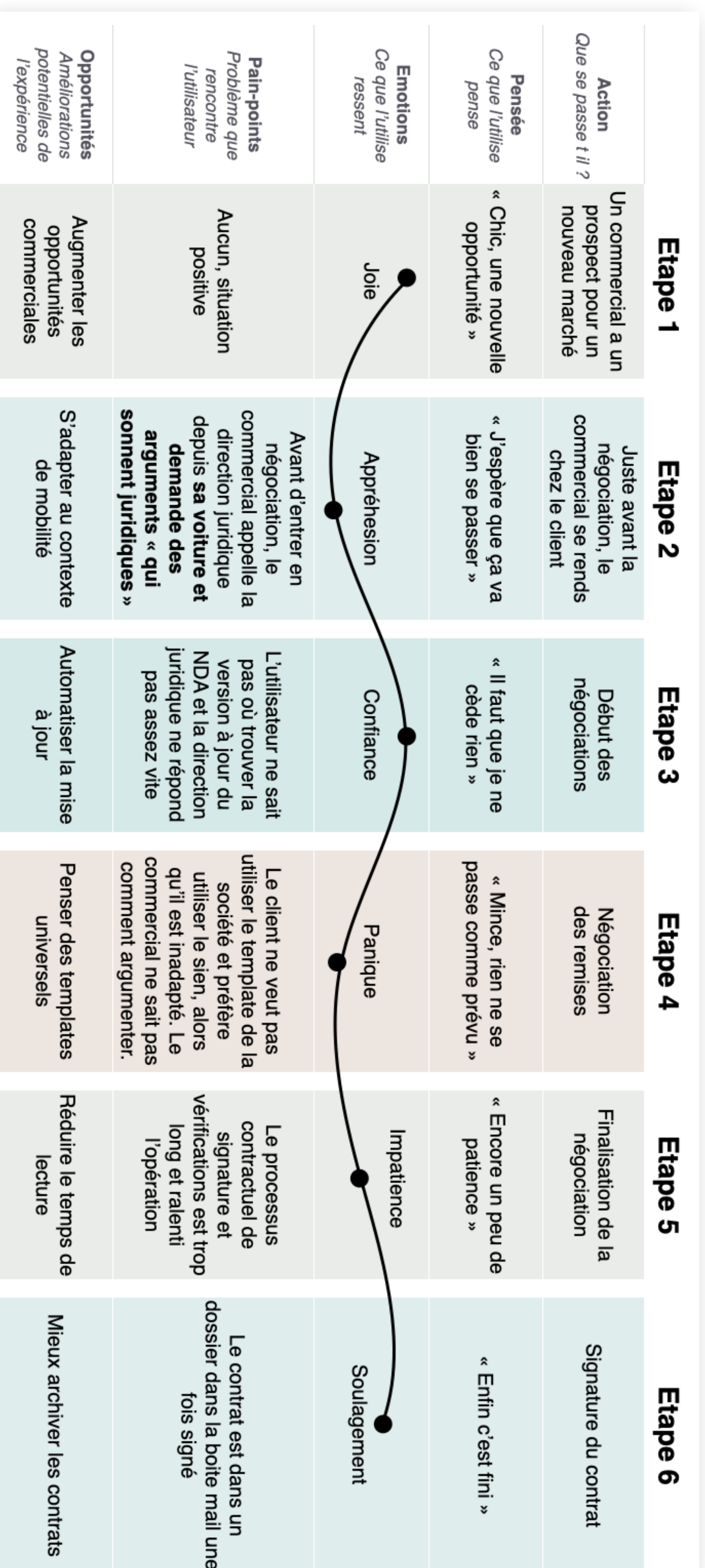
3

2  
LA RECHERCHE  
UTILISATEUR

1

# À QUOI ÇA RESSEMBLE

FAITES PIVOTER  
VOTRE ÉCRAN



...Qu'est ce que ça a à voir avec le redesign d'un document juridique ?

Les personae et les parcours sont une mine d'information, qui va **directement impacter vos choix de rédaction, structure, langage, ton...** Cela va directement vous informer sur :

- 1) **comment restructurer l'information** pour résoudre un maximum de pain points,
- 2) si vous avez ou non besoin d'**ajouter de l'information** pour répondre aux besoins et attentes de vos utilisateurs.

## ET CONCRÈTEMENT, DANS UN PROJET ?

---

### Les pro-tips de Pauline, cheffe de projet :

- ✓ Commencer par **identifier le ou les problèmes à résoudre avec vos utilisateurs**, et penser à les prioriser.
- ✓ **Faire participer toutes les parties prenantes** au projet, même les utilisateurs les plus difficiles - et oui, il faut embarquer tout le monde !
- ✓ Toujours travailler **en transparence et dans le calme**, le changement est source d'anxiété pour tous les humains, alors soyez l'élément de réassurance.



Vous y voyez  
plus clair ?

Toujours pas ?

**Écrivez-nous !**  
[hello@amurabi.eu](mailto:hello@amurabi.eu)

# 3 La restructuration de l'information et le langage clair

## QUEL EST L'OBJECTIF DE LA RESTRUCTURATION ?

Il s'agit simplement de **prioriser les éléments du document/support/process** en fonction de leur importance pour les utilisateurs. Un exemple basique: la plupart des contrats démarre par une section "définitions", alors que l'on ne connaît pas encore **l'objet du contrat**.

De même, les questions liées au prix sont souvent reléguées à la 15<sup>ème</sup> page, quand c'est ce qui intéresse le plus les utilisateurs. **Ce sont des points de friction très faciles à résoudre.**

The image shows a smartphone screen displaying a contract form. The form has a progress indicator at the top with steps 2, 4, and 5. Step 2 is 'Fill in information' and step 4 is 'Read Carefully'. The main content area is highlighted in orange and contains the following text: 'The Parties are considering working together on:'. Below this is a form field for 'The project' with a placeholder text: 'Type here the project name or description E.g. Preliminary discussions to create a new collaborative platform to automate contracts'. Below the project field is another section: 'This Agreement starts on:'. This section has a 'Starting date' field with '29 oct. 2020', a 'For' field, and a 'Duration' dropdown menu. Below these fields is a date picker with a blue circular button labeled 'End >'. The date picker shows a grid of months and years from 2017 to 2024, with '29 octobre 2020' selected. At the bottom of the date picker are 'Effacer' and 'OK' buttons.

## POURQUOI AJOUTER DE L'INFORMATION ?

Ce n'est pas systématique, mais les parcours révèlent souvent que les utilisateurs **manquent d'information** sur le contexte et de conseils pratiques. Il est alors important d'ajouter la bonne information au bon endroit.

### What is the whole process of the deal?

### What is this document?

XX min

This document is a Letter of Intent (LOI). It is meant to **hammer out the broad strokes of our deal**, before the finer points of the transaction are resolved a bit later in the process. See it as a way for both parties to **outline some of the basic, fundamental terms of our agreement**.

Overall, the purpose of this LOI is to:

- Clarify which key points of the deal must be negotiated,
- Protect all parties involved in the deal.

This document can be **iterative** in nature. We may give you with this LOI, to which you may either count on a tweaked version of that LOI, or draft a new document altogether.

Ideally, by the time we both come together to negotiate the deal, **there will be no surprises on either side table**.

### I. Who are the parties?

This letter of intent (the "LOI") has been entered into on **26 May 2022** (the "Effective Date") between:

1. **Holdico Holding AB**, reg. no. 559338-6450 (the "Seller"); and
2. **Heart BidCo AB**, org. nr 559328-3392, c/o Fidelio Capital AB, Sturegatan 10, 114 36 Stockholm, (the "Purchaser").

The Seller and the Purchaser are together referred to as the "Parties" and individually as a "Party".

### II. What will your role be in the future company?

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum

### III. How likely is the deal to go through?

Lorem ipsum dolor sit amet, 75% consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum

### IV. What is the background?

Main factors	What does this mean and imply?
The Seller owns all issued and outstanding shares in Stådamna Sverige AB, reg. no. 556809-4808 (the "Shares") (for the purposes of this LOI, together with its subsidiaries, the "Company").	This means that you, the Seller, fully own the company and that there are no other shareholders.
The Purchaser has submitted an <b>indicative non-binding offer</b> to acquire the Shares from the Seller (the "Transaction") by letter dated 26 May 2022 (the "Offer").	A «non-binding» offer means that the offer was only created for information purposes: it cannot be accepted nor refused.
This LOI sets out certain terms and conditions for the activities and potential negotiations until a <b>share purchase agreement with respect to the proposed transaction (the "SPA") has been signed</b> by the Seller and the Purchaser, or until the negotiations are suspended.	As explained on page 1, this document is meant to gather the main terms and conditions of our deal. If we move forward, the next step of the process will be to write and sign an SPA.

*Par exemple, dans le redesign d'une LOI, le parcours utilisateurs nous a montré que les fondateurs d'entreprises avaient besoin d'une vue d'ensemble de tout le process du deal, ainsi qu'une explication du contexte et de chaque clause.*

## LE LANGAGE CLAIR, QU'EST CE QUE C'EST ?

---

« Un langage si clair que les lecteurs peuvent facilement :

- ✓ trouver ce qu'ils cherchent ;
- ✓ comprendre ce qu'ils trouvent dès la 1<sup>ère</sup> lecture ;
- ✓ savoir quoi faire avec cette information. »

*(US Center for Plain Language)*



...Le langage clair, est-ce encore du droit ?

**La plupart des juristes craignent de ne plus être considérés comme des experts s'ils utilisent le langage clair.** C'est un point de frustration pour les juristes, parce que rien ne nous fait sentir plus sophistiqué que des formules en latin. 😊

Mais ce sont bien les meilleurs juristes et les experts les plus reconnus qui arrivent à rendre la loi **accessible et intelligible**. Ce n'est pas un hasard si une **norme ISO du langage clair** sortira en 2023.

**Rappelons au passage qu'il existe en France un principe à valeur constitutionnelle de clarté de loi, que nos deux plus hautes juridictions ont chacune produit un vademecum sur la clarté des jugements et que bon nombre de textes en France, au sein de l'Union et dans le reste du monde impose clarté et accessibilité.**

6

5

4

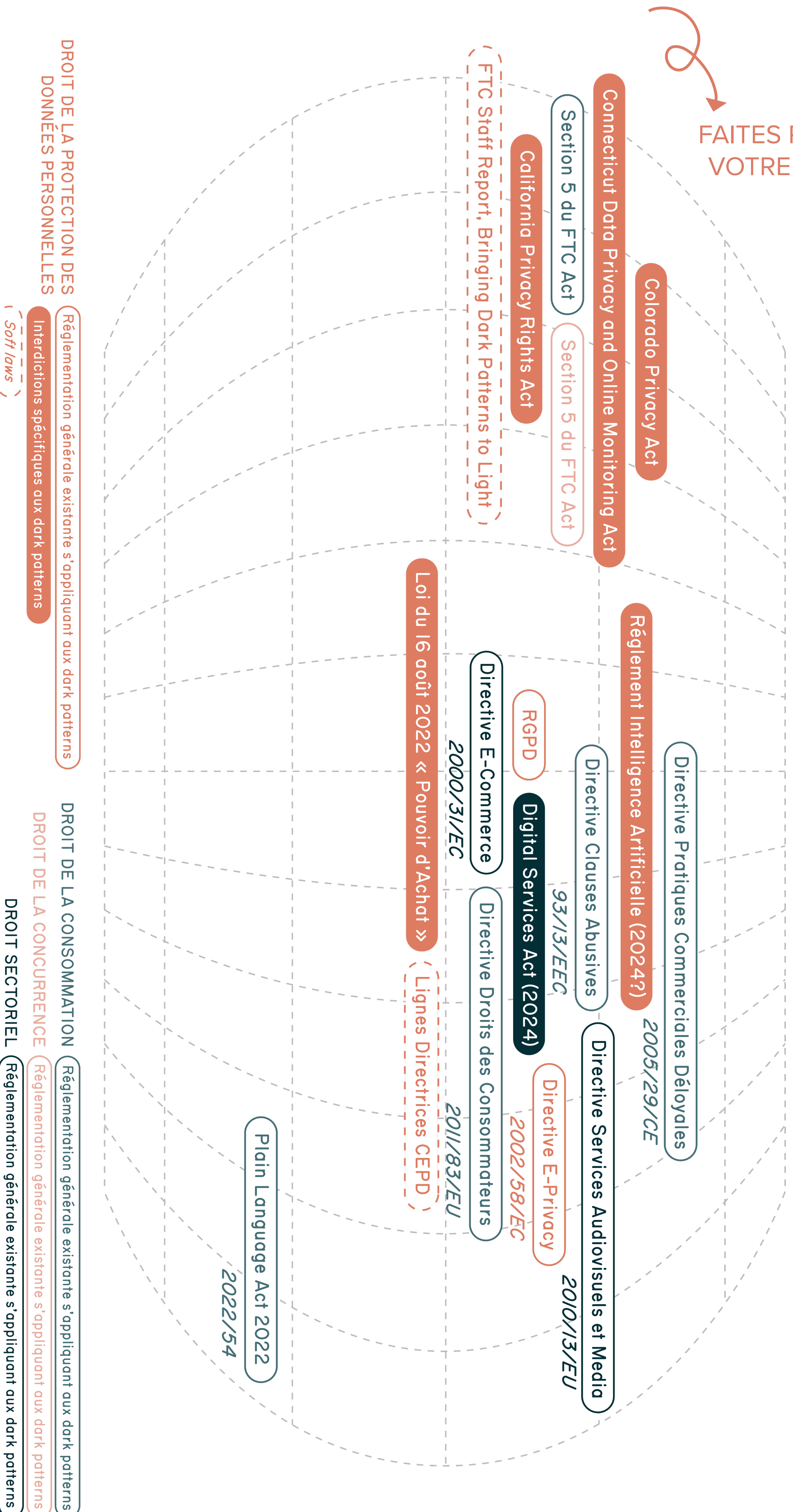
# LA RESTRUCTURATION DE L'INFORMATION ET LE LANGAGE CLAIR

2

1

## Vague législative mondiale : obligation de clarté, transparence et accessibilité

FAITES PIVOTER VOTRE ÉCRAN



## LE LANGAGE CLAIR : QUELS AVANTAGES ?

Le langage clair, c'est :

(i) de la **compliance**,

(article 12 du RGPD, Digital Services Act...)

(ii) la marque des meilleurs juristes  
qui sont capables de **rendre acces-  
sible la complexité sans trahir le texte  
d'origine**,

et (iii) le signe que celui qui écrit **se  
soucie vraiment de ses lecteurs**.

**Dossier**

© L'ESSENTIEL DU - REVUE PRATIQUE DE LA PROSPECTIVE ET DE L'INNOVATION - N° 1

### 18 Pour en finir avec les préconceptions sur le langage juridique clair

Marie POTEL-SAVILLE<sup>1</sup>,  
fondatrice et présidente d'Amurabi

« Ceux qui écrivent clairement ont des lecteurs ;  
ceux qui écrivent obscurément ont des commentateurs »  
Albert Camus

Pour en finir avec les préconceptions sur le langage juridique clair, loin du cliché d'un « droit pour les nuls », nous présentons ses fondements juridiques, sa méthodologie de mise en œuvre et la mesure des résultats.

1 - Depuis 1999, le Conseil constitutionnel a consacré « l'objectif de valeur constitutionnelle d'accessibilité et d'intelligibilité de la loi ». Nos deux plus hautes juridictions ont, chacune, publié leurs recommandations sur la rédaction des décisions de justice de façon à les rendre plus lisibles et intelligibles pour les justiciables. Dans un tout autre domaine, malheureusement toujours d'actualité, la CNIL a aussi rappelé dans son avis<sup>2</sup> sur l'application « StopCovid » l'exigence de transparence et d'exactitude de l'information fournie aux utilisateurs, qui doit être « compréhensible par le plus grand nombre, dans des termes clairs et simples ». Le Conseil national du numérique, dans son avis du 24 avril 2020<sup>3</sup> sur cette application, recommandait de même l'utilisation du « Français facile à lire et à comprendre » (FAIC).

Pourtant, les applications du langage juridique clair semblent être encore l'exception dans un océan de jargon. Réflexion des praticiens / Absence de formation / Gestion du changement / Pour en finir avec les idées reçues, nous rappelons ici les fondements juridiques du langage clair, nous faisons le point sur la méthodologie de mise en œuvre, et partageons la mesure des résultats, avec l'aide d'experts en neurosciences cognitives.

**1. Fondements juridiques : le point sur le standard de clarté du droit**

A - Le rang constitutionnel de la clarté, l'accessibilité et l'intelligibilité de la loi

2 - Depuis 1998, le Conseil constitutionnel a consacré le principe de clarté de la loi en tant qu'exigence constitutionnelle,

découlant de l'article 34 de la Constitution<sup>4</sup>. Cette consécration est ensuite reprise dans les décisions successives par le Conseil, sans laisser de doute sur son rang constitutionnel<sup>5</sup>.

Par ailleurs, le Conseil a consacré depuis 1999 « l'objectif de valeur constitutionnelle d'accessibilité et d'intelligibilité de la loi ». Cet objectif est fondé d'une part sur les articles 6 et 16 de la DDHC : « l'égalité devant la loi (...) et la garantie des droits (...) pourraient ne pas être effective si les citoyens ne disposaient pas d'une connaissance suffisante des normes qui leur sont applicables » ; D'autre part, sur les articles 4 et 5 de la Déclaration : « La connaissance (de la loi) est nécessaire à l'exercice des droits et libertés (...) »<sup>6</sup>. Cet objectif doit « prémunir les sujets de droit contre une interprétation contraire à la Constitution ou contre le risque d'arbitraire »<sup>7</sup>.

L'objectif dictum qui figure dans la décision du 14 janvier 1999 est particulièrement fort : « lorsque le juge n'est pas contraint de viser un principe pour justifier sa décision mais qu'il le fait néanmoins, c'est la puissance maximale de la normativité d'une décision »<sup>8</sup>. Depuis, la jurisprudence constante du Conseil constitutionnel pose que le principe de clarté de la loi et l'objectif à valeur constitutionnelle d'intelligibilité et d'accessibilité de la loi, imposent au législateur d'adopter des dispositions suffisamment précises et des formules non équivoques. **Loin du cliché du « droit pour les nuls », la clarté, l'accessibilité et l'intelligibilité »**

4. Cons. const., 10 jan 1998, n° 1998-401 DC, loi d'orientation et d'incitation relative à la réduction du temps de travail, cons. 10 / JO 14 jan 1998, p. 9031, Rec. p. 238.

5. Cons. const., 24 jan 1999, n° 98-407 DC, Loi relative au mode d'élection des conseillers régionaux, rec. p. 21, § 5 - Cons. const., 12 jan 2002, n° 99-421 DC, Rec. p. 21, § 19, cons. 9 - Cons. const., 27 nov 2001, n° 2001-457 DC, cons. 11.

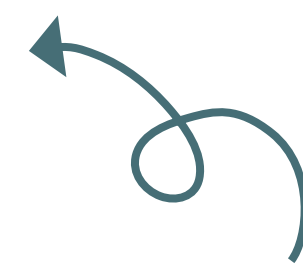
6. Cons. const., 16 déc 1999, n° 99-421 DC, cons. 11 - « après effet l'égalité devant la loi énoncée par l'art. 16 de la DDHC, « la garantie des droits » requiert par son article 16 pourment ne pas être effective si les citoyens ne disposent pas d'une connaissance suffisante des normes qui leur sont applicables ; que cette connaissance est en outre nécessaire à l'exercice des droits et libertés parant tant par l'article 4 de la Déclaration, en vertu duquel est consacré le droit de former que cette détermination par la loi, que par son article 5, aux termes duquel tout ce qui n'est pas défendu par la loi ne peut être empêché, et par l'article 17, qui garantit à tous les citoyens le droit de pétition ».

7. Cons. const., 28 avr 2005, n° 2005-114 DC, cons. 14.

8. Cf. F. Lévesque, « Quand le principe constitutionnel de l'accessibilité et d'intelligibilité de la loi - Rec. Chéroux 2005, p. 363.

9. Plusieurs auteurs se sont penchés sur la définition de la clarté, qui doit être distinguée de l'accessibilité et de l'intelligibilité. V. not. M.-A. Fillion-Roché,

2



CLIQUEZ ICI  
POUR EN SAVOIR  
PLUS SUR LE  
LANGAGE CLAIR

## Comment mettre le langage clair en pratique au quotidien ?

### VOTRE CHECKLIST

L'apprentissage du langage clair suppose un travail de long terme, mais commencez déjà ces quelques **bonnes pratiques** :

- Écrivez pour votre **lecteur** - pas pour vous ;
- Dites en **moins, mais mieux** : commencez avec ce qui aide les utilisateurs à décider ou à agir ;
- Utilisez des **pronoms** quand vous pouvez ;
- Adressez-vous à **vos lecteurs directement** (et non à la 3<sup>ème</sup> personne) ;
- Annoncez votre **message principal en premier**, et allez ensuite dans le détail ;
- Écrivez à la **voix active** ;
- Limitez chaque paragraphe à **une idée** et faites court ;
- Utilisez des mots qui sont **familiers** de vos utilisateurs - si vous devez utiliser des termes techniques, **expliquez-les** à la première référence ;
- Utilisez des titres sous forme de **question**, ou des titres parlants ;
- Testez votre rédaction** avec vos utilisateurs.

**N'oubliez pas toutes les ressources !**

Alors,  
ça commence à  
vous parler ?

**Écrivez-nous !**  
[hello@amurabi.eu](mailto:hello@amurabi.eu)

# Le 4 prototypage et les tests utilisateurs

# LES BASES DE LA CONCEPTION GRAPHIQUE

Rappelez-vous que le Legal design n'a pas pour objectif de transformer les juristes en designers et vice-versa. Si vous avez des designers dans votre équipe digitale par exemple, essayez de les **inclure dans vos projets**, ils seront curieux de collaborer avec vous et d'explorer de nouvelles façons de faire.



1

2

3

LE PROTOTYPAGE ET LES  
TESTS UTILISATEURS

5

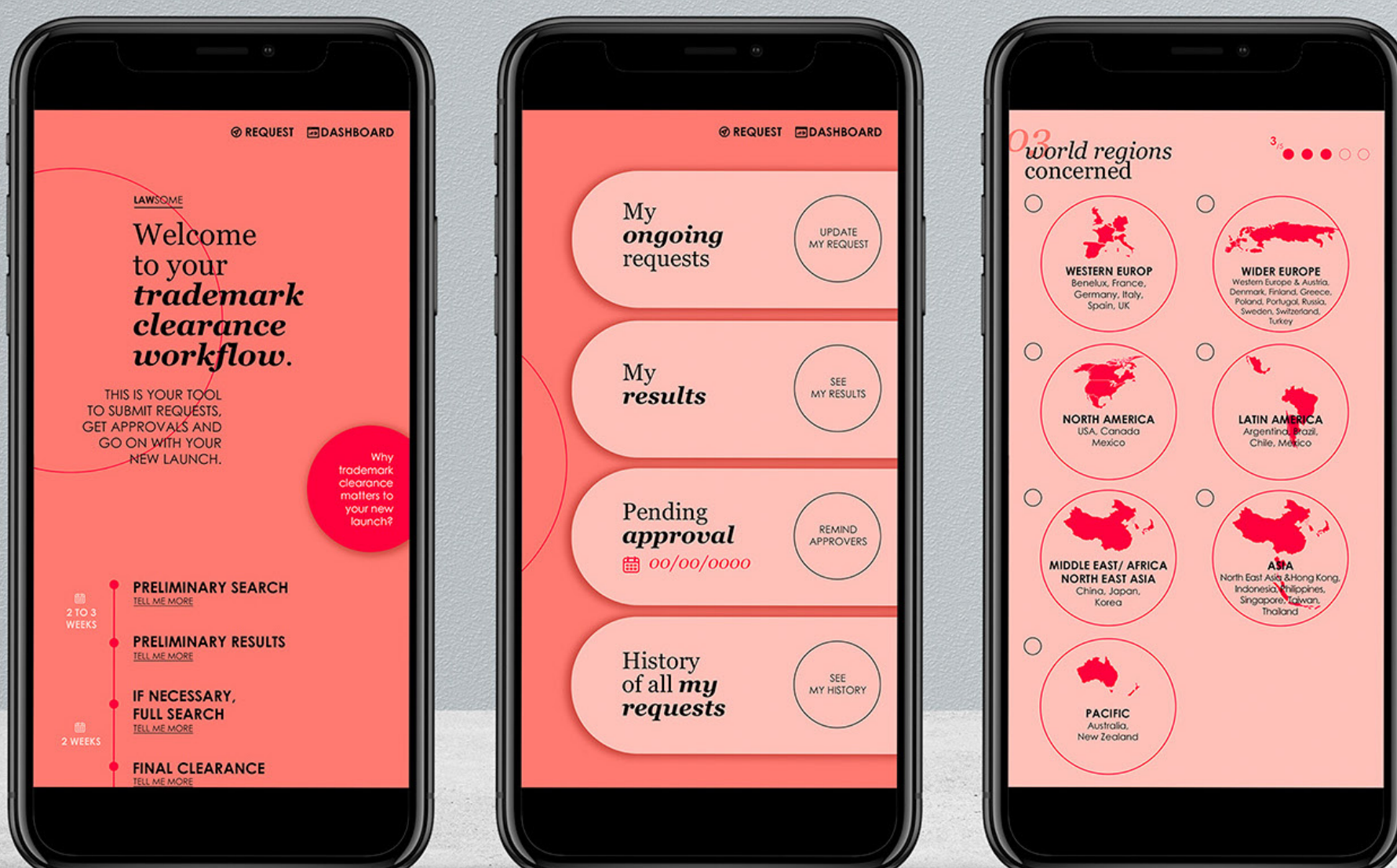
6

## LES BASES DE LA CONCEPTION GRAPHIQUE

Il est cependant très utile pour les juristes de comprendre quelques **bases de la conception graphique** :

- ✓ Définir son objectif : toujours **penser à son utilisateur final** avant de faire un brouillon / concevoir un document ;
- ✓ La **conception du message**, c'est 50% du travail graphique ;
- ✓ **Less is more**: les blancs tournants favorisent la lisibilité et l'assimilation du message ;
- ✓ 1 image = **1 idée** ;
- ✓ **Grouper** dans l'espace les idées similaires, **séparer** celles qui s'opposent ;
- ✓ **2 polices et 3 couleurs** maximum.

L'ORÉAL



© "amurabi"



## ET CONCRÈTEMENT, DANS UN PROJET ?

---

### Les pro-tips de Camille, designer senior :

- ✓ Osez le blanc afin d'**offrir de la respiration**, plus il y a d' « air », plus le sentiment de transparence sera présent.
- ✓ N'abusez pas des icônes ou pictogrammes: ils doivent venir **rajouter de l'information, sans surcharger**.
- ✓ **Soyez empathique même dans votre mise en page !** Cassez la monotonie habituelle en proposant des lignes du temps, illustrations et schémas engageants, et surtout **n'utilisez pas de police en corps trop petit !**

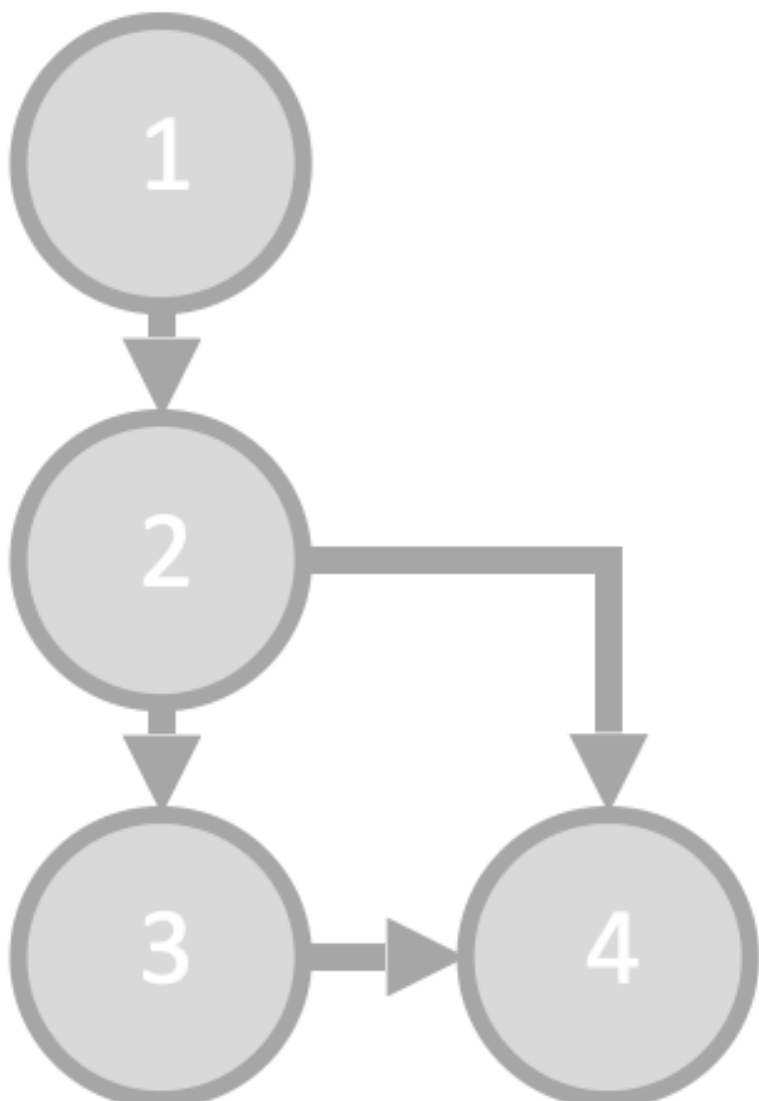


## APPLIQUER QUELQUES PRINCIPES DE CONCEPTION GRAPHIQUE

---

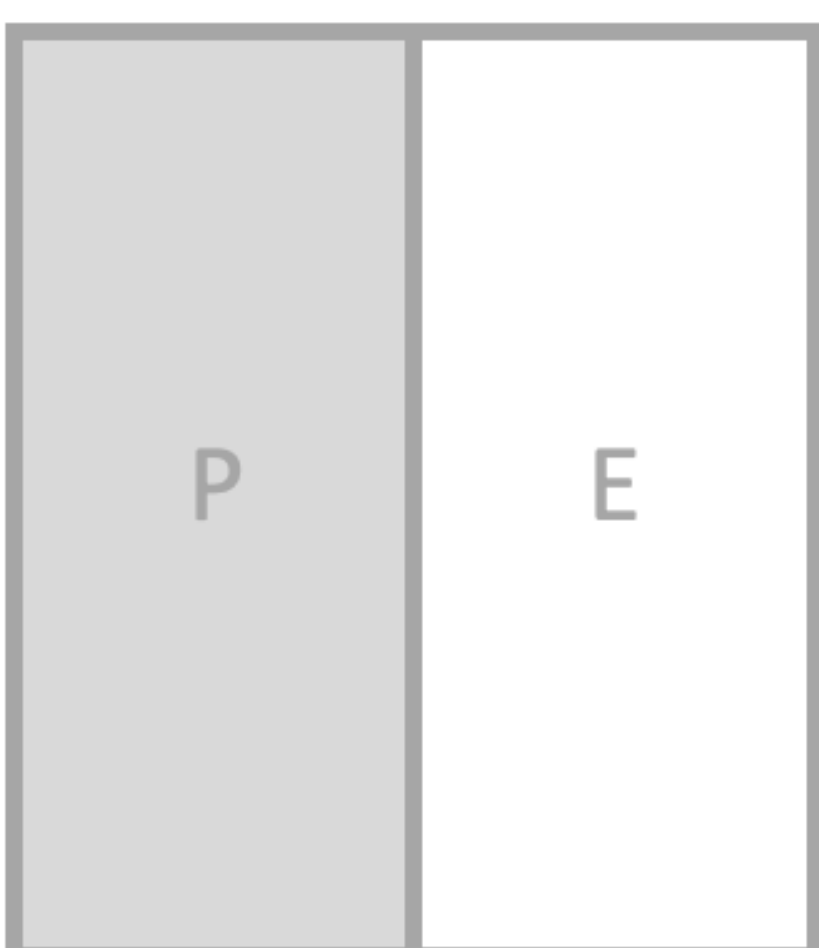
Vous ne voyez pas comment appliquer ça dans votre quotidien? Quelques mots-clés juridiques qui suggèrent du graphisme :

### Conditions



- Sous réserve de...
- Sous condition que...
- Si non...

### Principe / exception



- À moins que...
- En dépit de...
- Dans le cas contraire...
- À l'exception de...

## APPLIQUER QUELQUES PRINCIPES DE CONCEPTION GRAPHIQUE

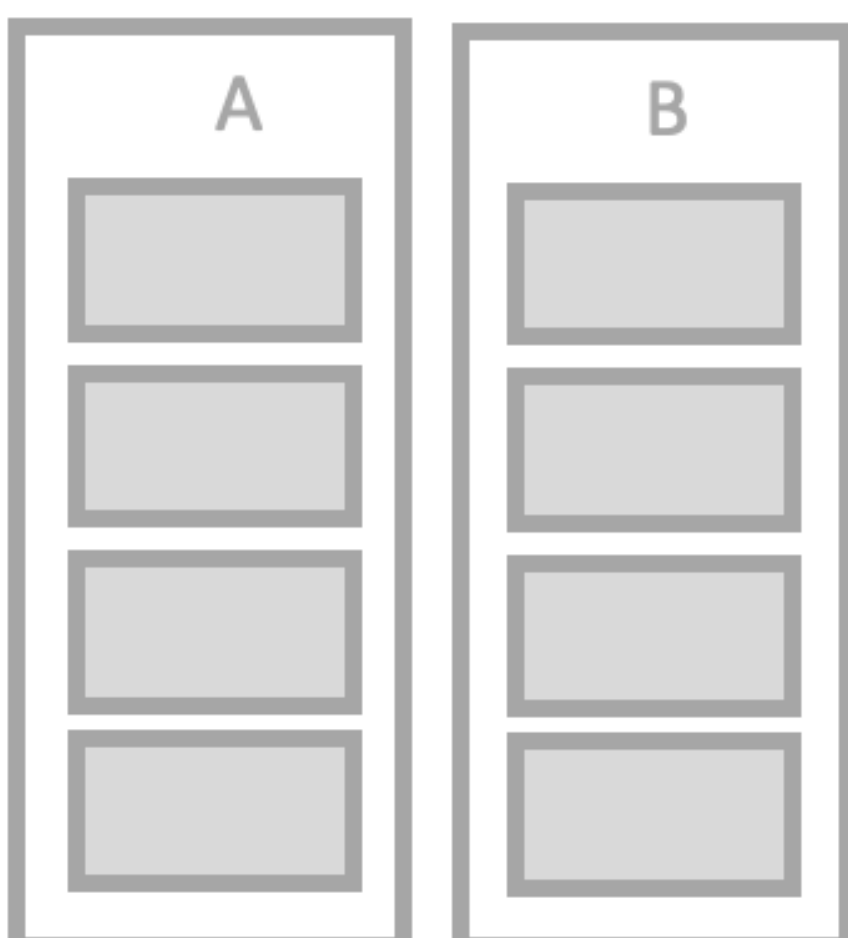
---

### Ligne du temps



- Dans X jours,...
- Durée
- Quand X commence
- Quand X se produit
- Quand X se termine
- Rupture anticipée
- Réception
- Livraison

### Comparaison

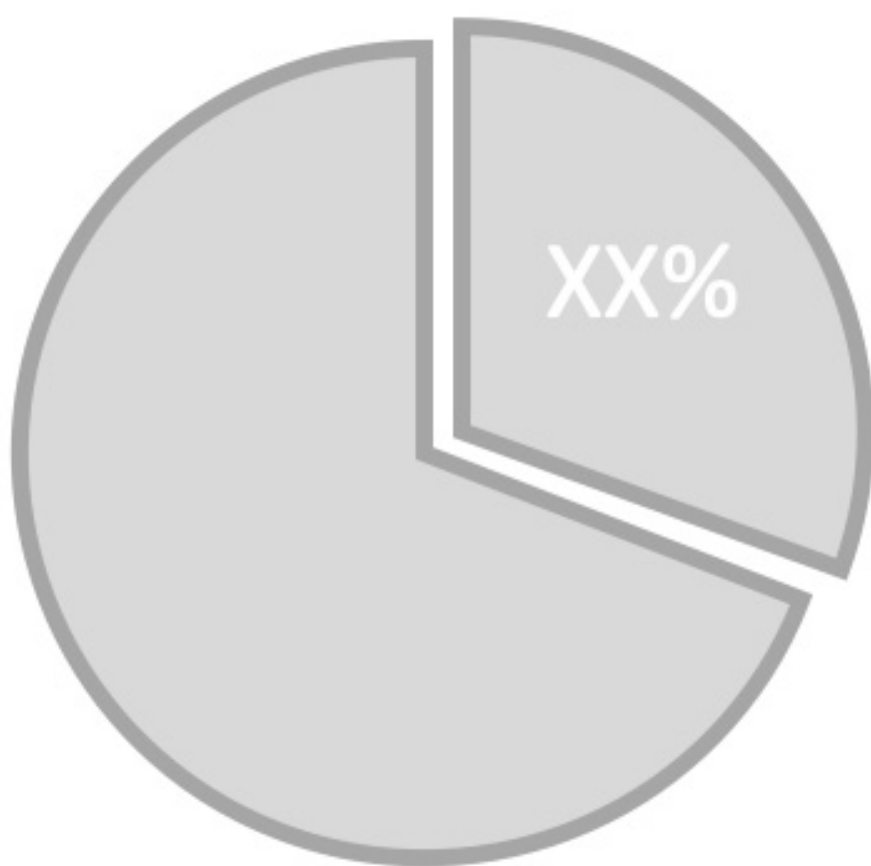


- En fonction de...
- Le cas échéant...
- Calendrier de paiement

# APPLIQUER QUELQUES PRINCIPES DE CONCEPTION GRAPHIQUE

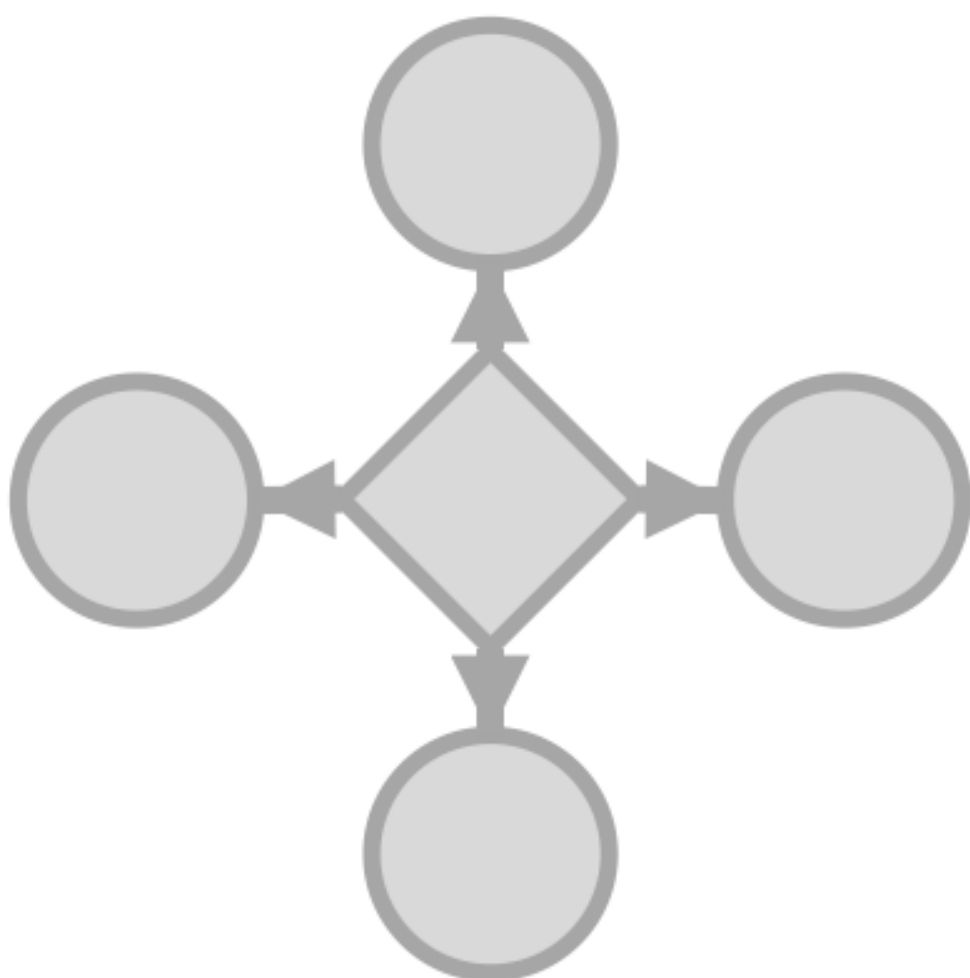
---

## Proportions



- 35% de...
- Coût vs Prix

## Relations

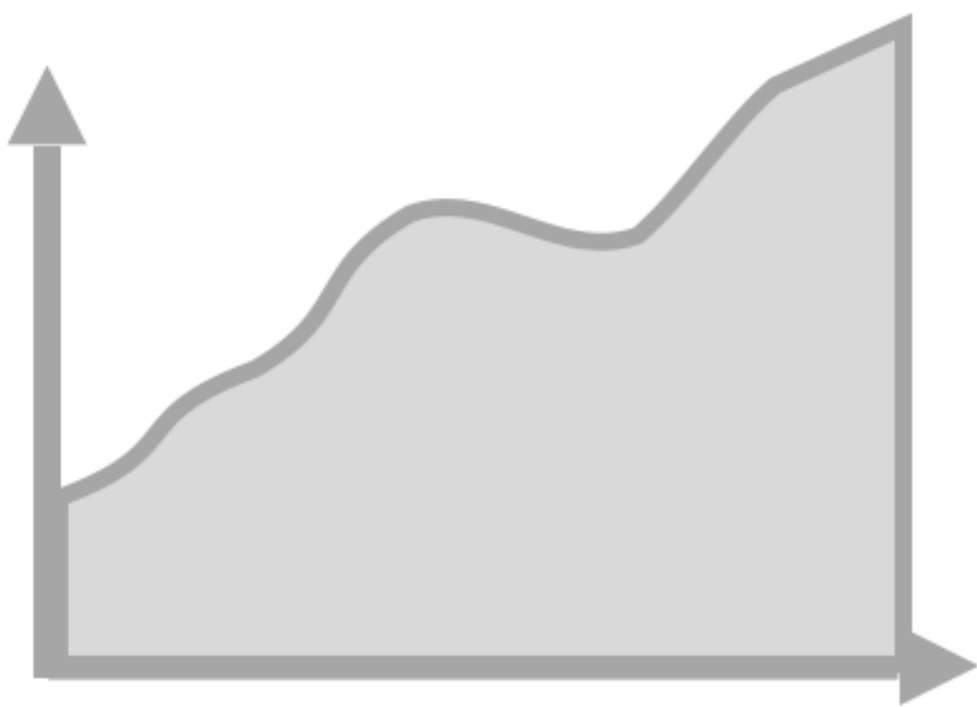


- Les parties...
- Sans partenariat...
- Groupes, communautés, interlocuteurs...
- Étapes d'approbation
- Gouvernance

# APPLIQUER QUELQUES PRINCIPES DE CONCEPTION GRAPHIQUE

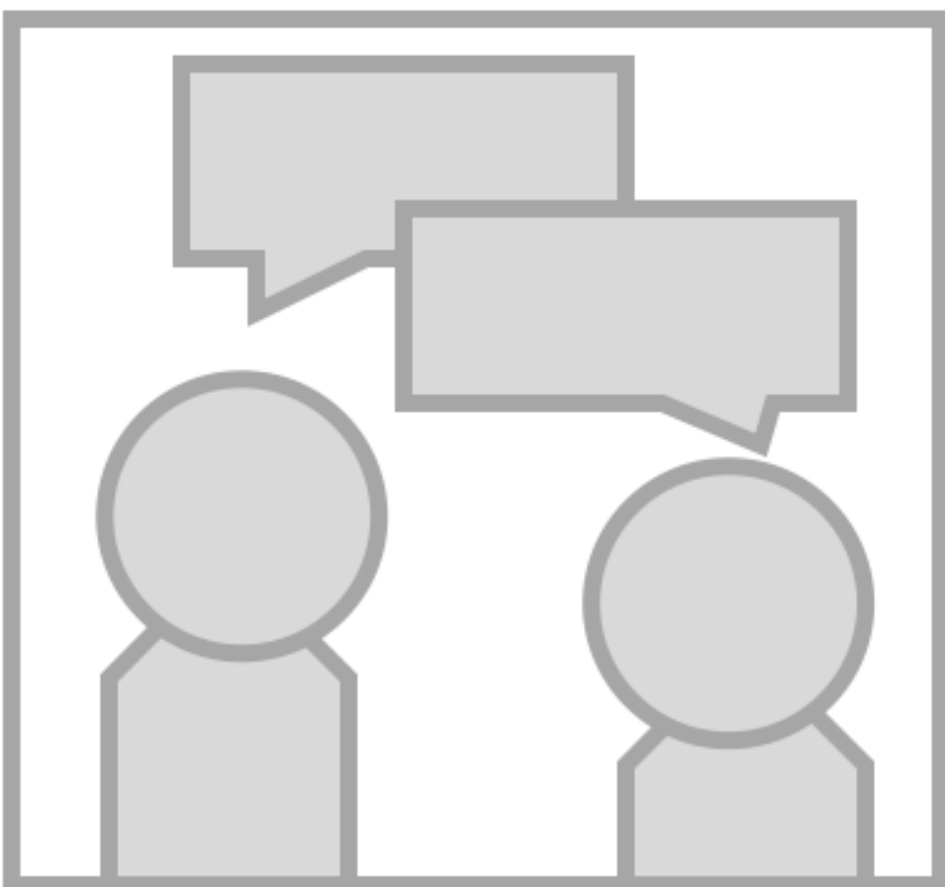
---

## Proportions



- Augmentation de X...
- Diminution
- Rabais

## Scenarios



- Sous ces circonstances...
- Dans le cas où...
- Force majeure
- Menace immédiate

Psst.. [cette banque d'images libres de droits](#) est une mine d'or.

1

2

3

LE PROTOTYPAGE ET LES TESTS UTILISATEURS

5

6

# APPLIQUER QUELQUES PRINCIPES DE CONCEPTION GRAPHIQUE

DID YOU KNOW?

We are 10 lawyers and 8 paralegals to handle the **131,502 TRADEMARKS** registrations of the group

L'Oréal trademark is registered in **161 COUNTRIES**

The L'Oréal brand has been registered in France in **XX**. Since then, we had to renew it **XX TIMES**

2021 AT A GLANCE!

2021 ACTIVITY IN KEY FIGURES

In China only, we filed

**179**

OPPOSITIONS

against fraudulent trademark applications

We filed no less than

**4,122**

TRADEMARK APPLICATIONS

in xx countries

We conducted

**1,002**

SEIZURES

and seized 4.3M counterfeit products

- 01 -

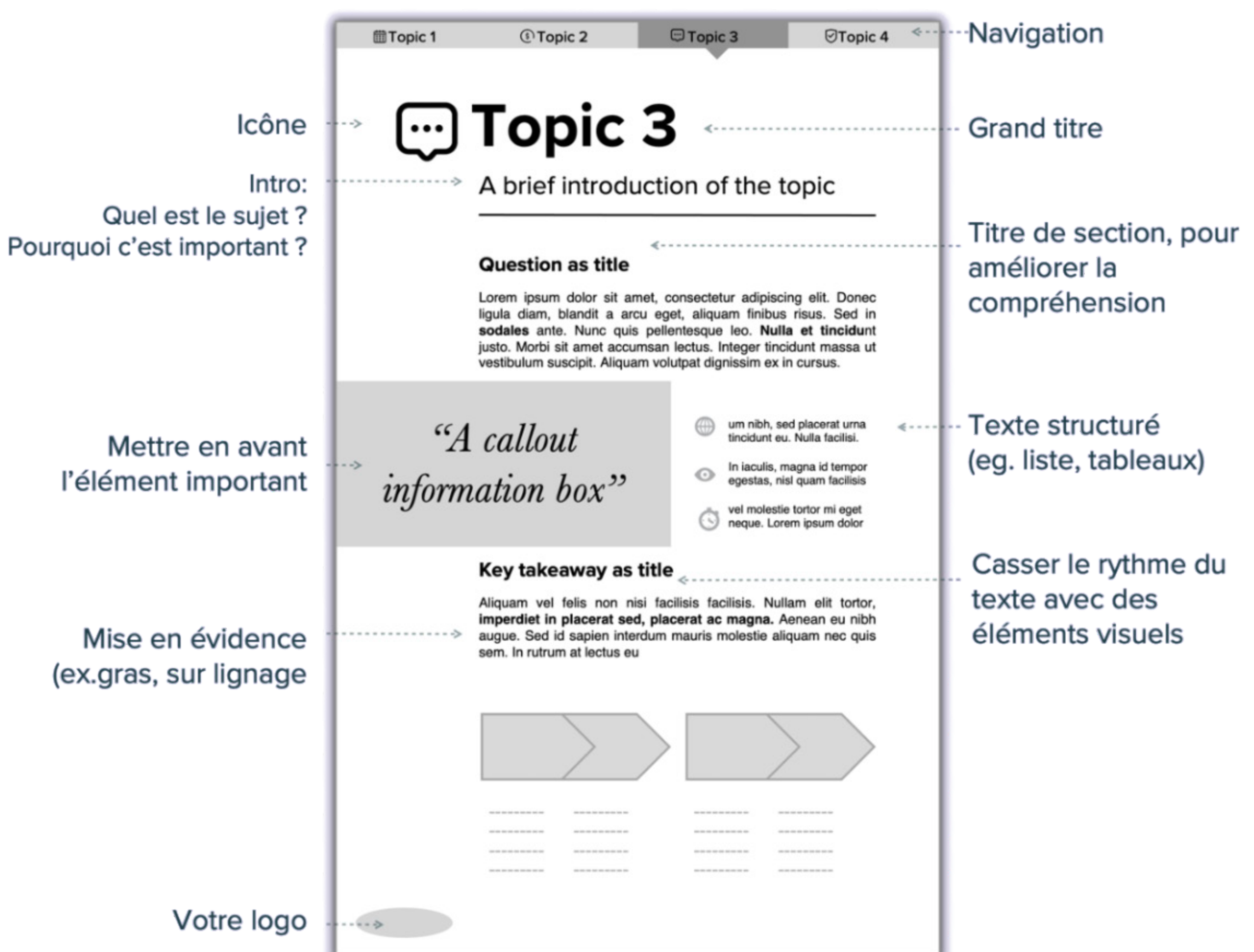
LEGISLATION ●

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

© " amurabi

# APPLIQUER QUELQUES PRINCIPES DE CONCEPTION GRAPHIQUE

On ne prétend pas que ce soit du design, mais pour vous aider voici une **check-list de 10 actions** très faciles à mettre en œuvre dans un document :



## TESTER AVEC VOS UTILISATEURS FINAUX : UNE ÉTAPE CLÉ

---

Au sein d'Amurabi, nous avons développé un **Lab de User Testing** fondé sur les **sciences comportementales**.



Méthodes d'évaluation fondées sur  
des standards internationaux, des  
heuristiques et des normes ISO  
+ Audits experts  
+ Tests utilisateurs

**Mathilde Da Rocha**  
PhD Sciences Cognitives

---



Eye tracking



Cloze test



5s test



A-B testing



Heat map



## TESTER AVEC VOS UTILISATEURS FINAUX : UNE ÉTAPE CLÉ

---

Sans aller nécessairement jusque là, vous pouvez déjà poser à vos utilisateurs les questions suivantes sur votre 1<sup>er</sup> prototype :

« *Sur une échelle de 1 à 5, trouvez-vous ce document :*

- Clair ?
- Facile à aborder ?
- Correspondant à vos attentes ?
- Agréable à lire ? »

Vous pouvez également faire le “**Cloze test**” : supprimer au hasard 1 mot sur 4 ou 5 dans un paragraphe, et demander à vos utilisateurs de remplir les blancs en 5 ou 10 secondes. Plus les réponses correctes sont nombreuses, mieux c’est. **Sinon, améliorez votre prototype !**

Vous y êtes  
presque...

mais si vous avez  
des questions

**Écrivez-nous !**  
[hello@amurabi.eu](mailto:hello@amurabi.eu)



1

2

3

4

5  
QUELS RÉSULTATS ?

6

# 5 Quels résultats ?

## INDICATEURS DE PERFORMANCE ET KPIS

Même pour un projet pilote, pensez à définir en amont quelques **indicateurs de performance**, pour mesurer la valeur du changement.

Par exemple :



### Design de la Privacy Policy

- ✓ +200% d'engagement
- ✓ +92% de compréhension



### Design d'outil d'aide à la décision, opération d'actionnariat salarié

- ✓ Nombre d'appels hotline /5



### Design de contentieux dans 19 juridictions EU

- ✓ Visuels discutés pendant une audience du Competition Appeal Tribunal



### Design des CGV

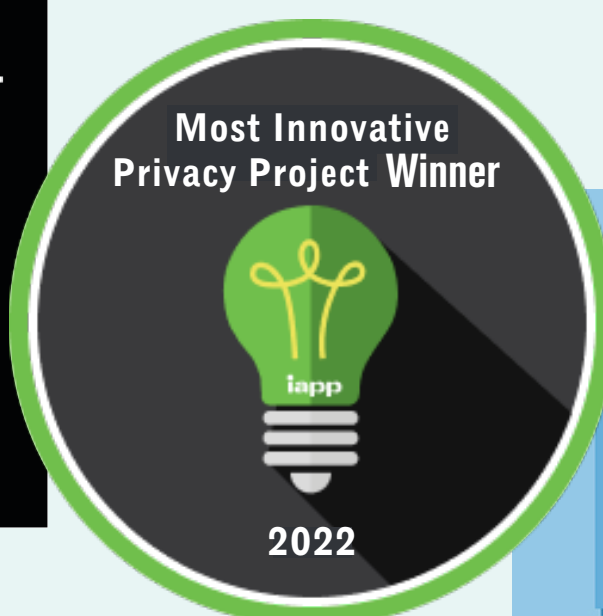
- ✓ Nombre de mécontentements /4

## INDICATEURS DE PERFORMANCE ET KPIS

Dans tous nos projets (plus de 70 à ce jour), nous avons constaté :

- ✓ Plus de **conformité** ;
- ✓ Une meilleure **gestion des risques juridiques** ;
- ✓ Des **juristes moteurs de l'innovation** qui élargissent leurs compétences ;
- ✓ Plus de **satisfaction** pour les juristes eux-mêmes ;
- ✓ Des **prix d'innovation**, comme par exemple pour notre client King.

Voici nos derniers prix et nominations :



1

2

3

4

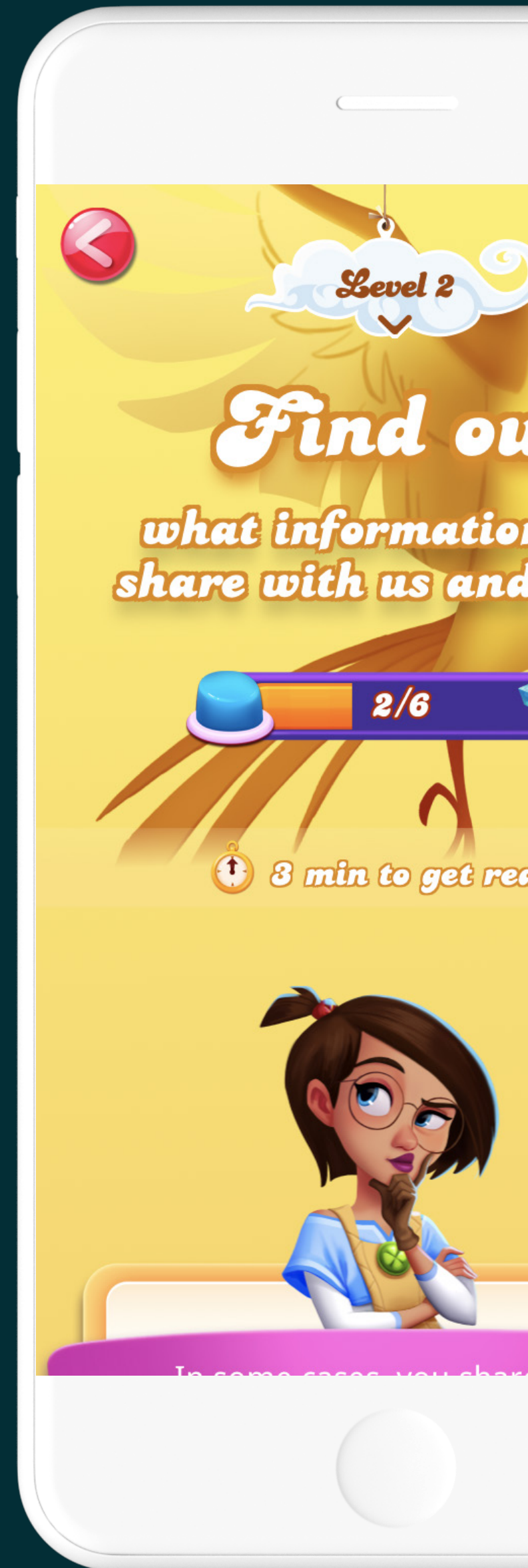
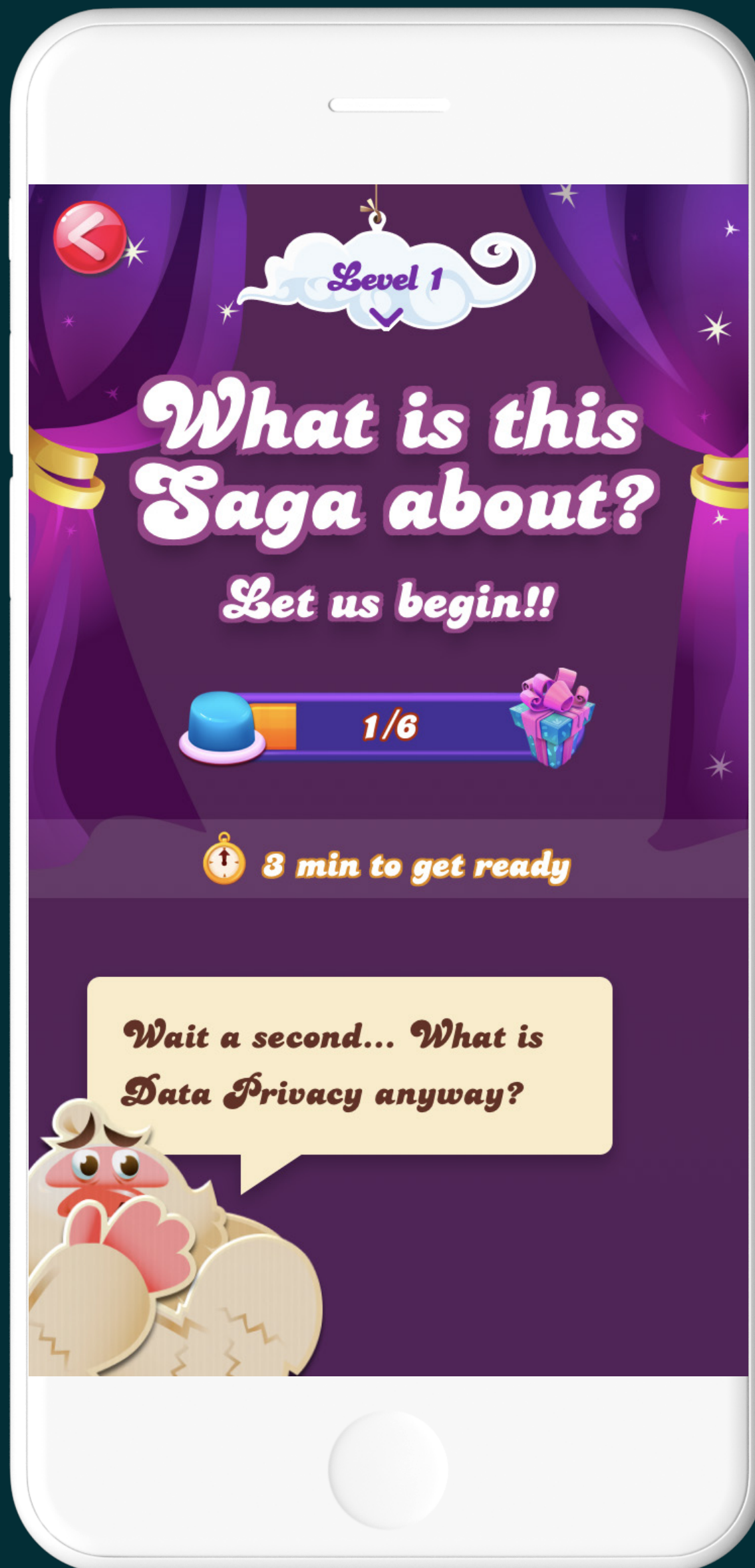
QUELS RÉSULTATS ?

6

King

## PRIVACY SAGA

Design d'une Privacy Policy  
inclusive, durable, incluant  
nos «fair patterns»



Cliquez ici pour  
accéder à l'ensemble  
du projet !

© " amurabi

1

2

3

4

QUELS RÉSULTATS ?

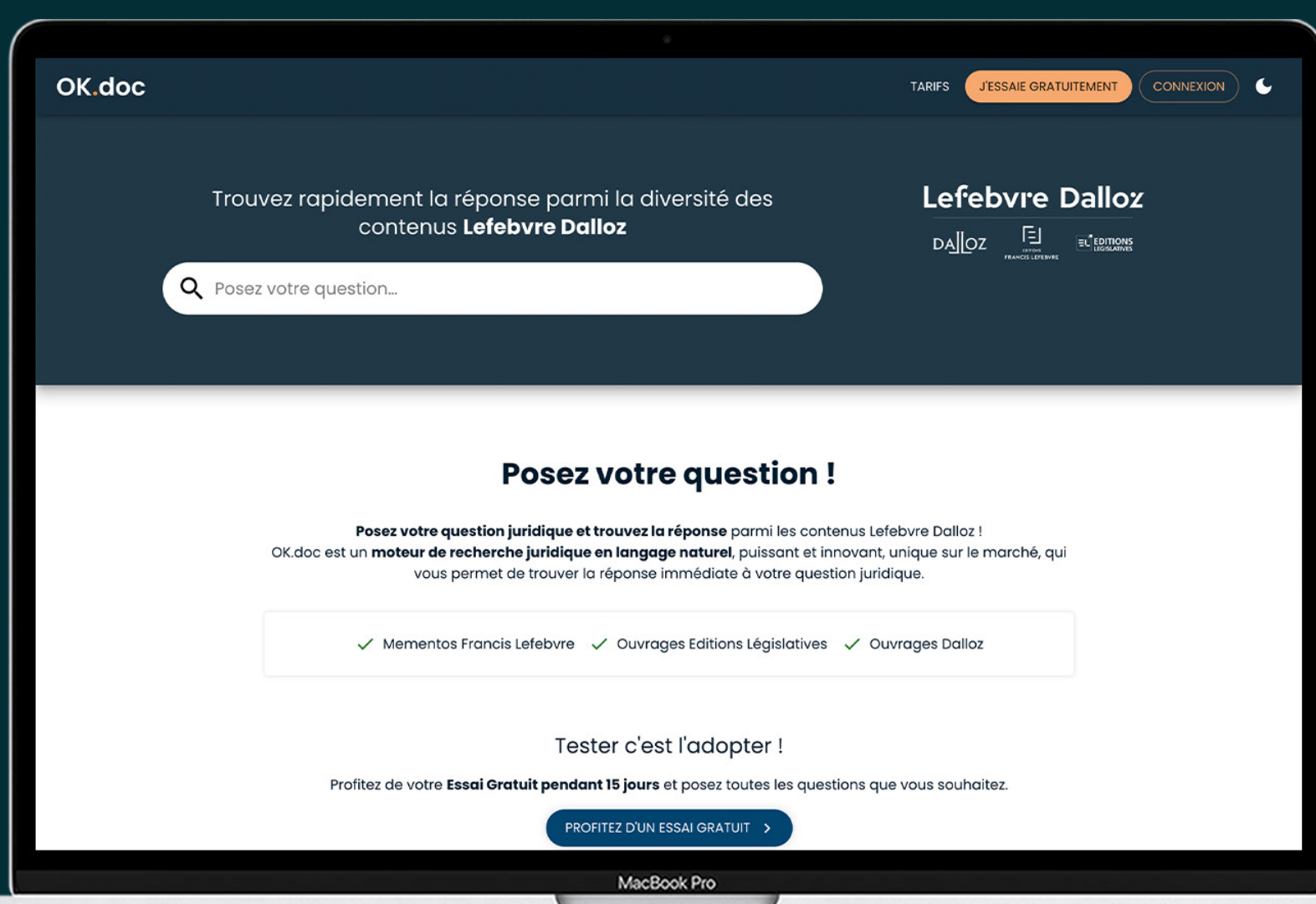
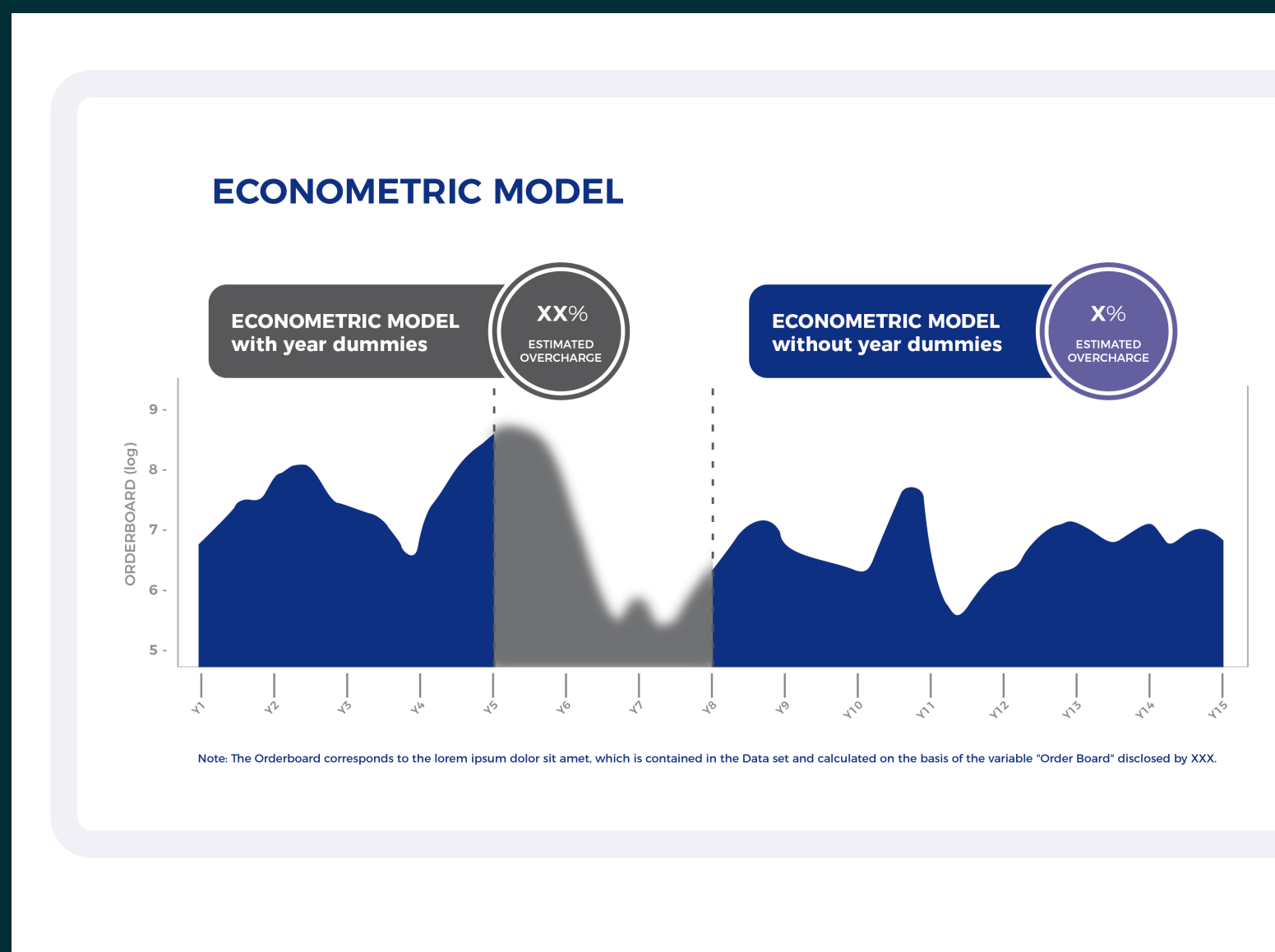
6



# DICE

Design des  
**CGV**

Design de  
**contentieux** dans 19  
jurisdictions EU



**Lefebvre Dalloz**  
ACTIVER LA CONNAISSANCE

Design de **moteur  
de recherche  
juridique** fondé  
sur l'IA

© “ amurabi

Vous voulez  
connaître tous  
les secrets  
de ces projets ?

Écrivez-nous !  
[hello@amurabi.eu](mailto:hello@amurabi.eu)



1

2

3

4

5

À VOTRE TOUR!

6

À votre  
tour!

1

2

3

4

5

À VOTRE **6** TOUR !

J'ai peu de temps, comment m'assurer d'avoir la bonne approche, a minima?

**Vous avez 5 minutes pour écrire un email :**

- Qui** est votre utilisateur ?
- Quelle est sa **compréhension de la problématique** juridique ?
- Que va t'il faire** de votre recommandation juridique ?
- Choisissez une **couleur visible mais peu aggressive**, pour souligner les points principaux.

1

2

3

4

5

À VOTRE **6** TOUR !

J'ai peu de temps, comment m'assurer d'avoir la bonne approche, a minima?

**Vous avez 10 minutes pour écrire un email :**

- Écrivez la **réponse dans l'objet** de l'email,
- Créez un élément visuel pour **structurer l'information** (comme un fond coloré par exemple),
- Incluez-y un **appel à l'action** (comme un lien cliquable, ou un email de contact).

À :

Cc :

Objet : Re: Les actes notariés à distance sont autorisés - Décret 2020-395

**Actes notariés à distance autorisés**

Vous avez des **transactions immobilières en cours** ?  
Vous voulez savoir si **l'acte notarié** sera **nécessairement reporté** après la fin du confinement ?

Le [Décret 2020-395 du 3 avril 2020](#) autorise les actes notariés à distance pendant la période d'urgence sanitaire  
Cela signifie qu'il n'y a **pas de report obligatoire post confinement**

**Jusqu'à quand ?** Un mois après la fin de l'état d'urgence sanitaire  
**Que devez-vous faire ?** Contactez votre office notarial habituel, ou votre Direction Juridique ([lien / email](#))

1

2

3

4

5

À VOTRE **6** TOUR !

J'ai peu de temps, comment m'assurer d'avoir la bonne approche, a minima?

**Vous avez 20 minutes pour faire une slide de présentation PowerPoint :**

- Illustrez votre slide** avec une photo libre de droit,
- Surlignez la réponse** avec une bannière colorée,
- Choisissez une **couleur de texte** qui correspond à la couleur de la photo.

Vous avez des **transactions immobilières en cours**?

Vous voulez savoir si l'**acte notarié** sera nécessairement reporté après la fin du confinement?

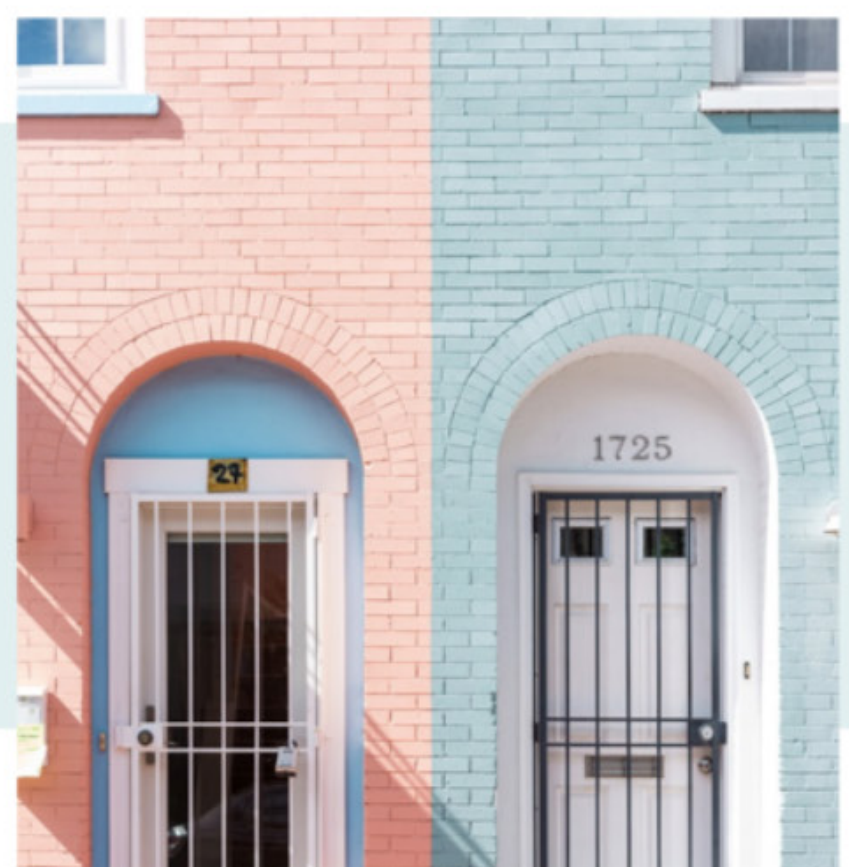
Le [Décret 2020-395 du 3 avril 2020](#)

**autorise** les actes notariés à distance pendant la période d'urgence sanitaire

**Cela signifie qu'il n'y a pas de report obligatoire post confinement**

**Jusqu'à quand?** Un mois après la fin

**Que devez-vous faire?** Contactez votre notaire habituel, ou votre Direction Juridique



Un conseil : pensez en MVP. Commencez petit et ajoutez du contenu au fur et à mesure.

1

2

3

4

5

À VOTRE **6** TOUR !

## MA CHECKLIST QUOTIDIENNE

---

- Qui** sont mes utilisateurs ?
- Que vont-ils **faire avec mes documents/** process ?
- Comment vont-ils les lire** (print, tablette, écran, desktop, mobile) ?
- Ai-je utilisé la **voix active** ?
- Ai-je utilisé des **pronoms** ?
- Ai-je **supprimé les termes juridiques trop jargonneux** ?
- Ai-je fait des **phrases courtes**, en conservant le sujet et le verbe proches ?
- Ai-je utilisé des **verbes d'action** ?
- Y a t'il des **designers** dans mon entreprises que je peux aller consulter ?
- Ai-je utilisé la liste des conseils pour **changer le visuel de mon document** ?

1

2

3

4

5

À VOTRE TOUR!

6

À votre  
tour!

---

*Ressources pour  
aller plus loin*

© “ amurabi

## OUVRAGES

---

- *Law By Design* - Margaret Hagan
- *Research Handbook on Contract Design*  
- Marcelo Corrales Compagnucci, Helena Haapio, Mark Fenwick
- *Legal Design Perspectives. Theoretical and Practical Insights from the Field* -  
Rossana Ducato, Alain Strowel
- *Legal Design Patterns for Privacy* -  
Helena Haapio, Margaret Hagan, Monica Palmirani, Arianna Rossi
- *The Legal Design Book* - Astrid Kohlmeier et Meera Klemola
- *Legal Design - Integrating Business, Design and Legal Thinking with Technology* - Marcelo Corrales Compagnucci, Helena Haapio, Margaret Hagan, Michael Doherty
- *Legal Design Thinking and Visual Advocacy for Lawyers* - David J.F. Gross

## OUVRAGES

---

- *Legal Design Revolution* - Antti Innanen et The Legal Design School
- *This is Service Design Doing* - Mark Stickdorn, Markus Edgar Hormess, Adam Lawrence
- *Design in Legal Education* - Emily Allbon et Amanda Perry-Kessaris
- *Can Visual Design Provide Legal Transparency? The Challenges for Successful Implementation of Icons for Data Protection* - Arianna Rossi et Monica Palmirani
- *Next Generation Contracts: A Paradigm Shift* - Helena Haapio
- *The Legal Team of the Future: Law+Skills* - Adam Curphey



1

2

3

4

5

À VOTRE TOUR!

6

## NEWSLETTER

---

- *The Legal Designer* - Marty Finestone

## RESSOURCES

---

- *World Commerce and Contracting contract design pattern library*
- *Legal Design Desk* (également sur *LinkedIn*)
- *Legal Design Around the World* - Amurabi

## RÉFÉRENCES POUR LE LANGAGE CLAIR

---

- *Le guide de l'EU* sur le langage clair
- *La Commission Européenne*
- *The Center for Plain Language*
- *L'Association du Barreau Canadien*
- *Le Barreau du Québec*
- Le Gouvernement Français sur *les termes administratifs*
- La Victoria Law Foundation et son *Glossaire des termes juridiques en langage clair*
- *Glossaire des termes juridiques et de leur sens*
- Canadian Legal Design Agency : *article sur l'utilisation des pronoms neutres* et *article sur l'utilisation des définitions*

1

2

3

4

5

À VOTRE **6** TOUR !

## PODCASTS

- Hanken School of Economics, podcast *“Legal Design and Ethics in Commercial Contracts”*
- *Legal Design Podcast*
- *Du Vent sous la Robe*
- *Legal Design Insight con Arianna Rossi* (en italien)

## NOS OUVRAGES



- *La forme de la norme peut-elle lui redonner sa fonction ?*



- *Legal design perspectives: theoretical and practical insights from the field*



- *Research Handbook on contract design*

# À très vite!

[hello@amurabi.eu](mailto:hello@amurabi.eu)



Marie,  
Pauline,  
Domitille,  
Isabelle,  
Camille,  
Guillemette,  
Dominique  
& Rita



© “ amurabi