

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



Marie POTELE-SAVILLE ¹,
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 avait rappelé dans son avis ² 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 ³ sur cette application, recommandait de même l'utilisation du « Français facile à lire et à comprendre » (FALC).

Pourtant, les applications du langage juridique clair semblent être encore l'exception dans un océan de jargon. Réticence 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, accessibilité et intelligibilité de la loi

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

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

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 (...) » ⁶. Cet objectif doit « prémunir les sujets de droit contre une interprétation contraire à la Constitution ou contre le risque d'arbitraire » ⁷.

L'*obiter 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 ⁸. 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** ⁹

1. Marie Potel-Saville enseigne l'innovation juridique par le design à Sciences Po, Assas et Singapore Management University. Après 10 ans de barreau et 4 années d'exercice en tant que directeur juridique EMEA, et un master « Innovation by Design » à l'ENSCI, elle a fondé en 2018 une agence d'innovation juridique par le design : Amurabi (<https://www.amurabi.eu/>). Sa thèse professionnelle « La forme de la norme pourrait-elle lui redonner sa fonction » est disponible ici : <https://www.amurabi.eu/wp-content/uploads/2020/08/THESE-Legal-Design-MariePotelSaville-final.pdf>.

2. CNIL, délib. n° 2020-046, 24 avr. 2020 portant avis sur un projet d'application mobile dénommée « StopCovid ».

3. CNNum, avis, 24 avr. 2020, relatif à StopCovid.

4. Cons. const., 10 juin 1998, n° 1998-401 DC, Loi d'orientation et d'incitation relative à la réduction du temps de travail, cons. 10 : JO 14 juin 1998, p. 9033 ; Rec. p. 258.

5. Cons. const., 14 janv. 1999, n° 98-407 DC, Loi relative au mode d'élection des conseillers régionaux, rec. p. 21, § 5. – Cons. const., 12 janv. 2002, n° 99-423 DC : Rec. p. 33, § 19, cons. 9. – Cons. const., 27 nov. 2001, n° 2001-451 DC, cons. 13.

6. Cons. const., 16 déc. 1999, n° 99-421 DC, cons. 13 : « qu'en effet, l'égalité devant la loi énoncée par l'art. 6 de la DDHC et « la garantie des droits » requise par son article 16 pourraient ne pas être effectives si les citoyens ne disposaient pas d'une connaissance suffisante des normes qui leur sont applicables ; qu'une telle connaissance est en outre nécessaire à l'exercice des droits et libertés garanti tant par l'article 4 de la Déclaration, en vertu duquel cet exercice n'a de bornes que celles déterminées 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 nul ne peut être contraint à faire ce qu'elle n'ordonne pas ».

7. Cons. const., 28 avr. 2005, n° 2005-514 DC, cons. 14.

8. M.-A. Frison-Roche, W. Baranès, *Le principe constitutionnel de l'accessibilité et d'intelligibilité de la loi* : Rec. Dalloz 2000, p. 361.

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. Frison-Roche,

de la loi sont donc une exigence fondamentale de notre ordre juridique national.

B. - La clarté de la loi, exigence du droit européen

3 - Au plan européen, la jurisprudence de la Cour EDH exige de même une certaine qualité de la loi, c'est-à-dire un degré de clarté suffisant¹⁰. La Cour EDH a exigé dès 1979 que la loi, qui pose une restriction aux droits garantis, soit **accessible au citoyen**¹¹, **précise et prévisible**, pour que le citoyen connaisse la règle qui lui est appliquée. Selon la Cour, cette exigence de précision de la loi est le corollaire du principe de sécurité juridique¹², principe lui-même « nécessairement inhérent au droit de la Convention comme au droit communautaire »¹³. De façon intéressante, l'exigence de clarté et de précision requise par la Cour EDH est considérée par certains auteurs comme relative, c'est-à-dire devant être adaptée aux destinataires, à leur nombre, ou encore au domaine dans lequel la loi intervient¹⁴.

4 - Depuis 2019, une unité « Langage clair » a été créée au sein du Parlement européen, dirigée par Cathy Waibel, qui indique : « insuffler de la clarté dans les textes est un exercice que nous sommes en train d'étendre et dont les bénéficiaires ne sont plus à prouver. De plus, le principe de notre projet de langage des citoyens est d'utiliser différents formats : texte, audio et vidéo. L'accessibilité est au cœur de nos préoccupations ; c'est pourquoi nous utilisons aussi les principes du langage clair dans des podcasts et des vidéos sous-titrées en 24 langues »¹⁵.

C. - Les recommandations du Conseil d'État et de la Cour de cassation : des décisions lisibles et intelligibles

5 - Le 10 décembre 2018, le Conseil d'État a publié un *vade-mecum* sur la rédaction des décisions de la juridiction adminis-

trative¹⁶, fruit d'un long travail préparatoire qui vise notamment à « rendre les [décisions de la juridiction administrative] **mieux compréhensibles à un public large, sans rien sacrifier de leur qualité** »¹⁷. Ce *vade-mecum* recommande à chaque juge de « **veiller à ce que sa décision soit [...] lisible, convaincante et intelligible** ». Selon le Conseil d'État, ces lignes directrices marquent l'aboutissement des réflexions engagées depuis plusieurs années pour renforcer la clarté et enrichir la motivation de ces décisions. Ces recommandations, et notamment la généralisation de la rédaction « en style direct » des décisions contentieuses, sont appliquées au sein de l'ensemble des juridictions administratives depuis le 1^{er} janvier 2019.

6 - La Cour de cassation a également publié, le 5 juin 2019, un Guide des nouvelles règles relatives à la structure et à la rédaction des arrêts¹⁸, qui prévoit le « style direct », l'abandon de la phrase unique et des paragraphes introduits par « attendu ».

Par exemple :

- « il résulte de l'arrêt attaqué » est remplacé par « selon l'arrêt attaqué » ;

- « en l'espèce » est supprimé, au profit d'un développement immédiat (sans transition), directement raccordé à l'arrêt, du type : « après avoir constaté que... la cour d'appel... ».

D. - Plusieurs domaines spéciaux du droit imposent un standard élevé de clarté et d'accessibilité du droit

7 - Outre ces fondements constitutionnels, conventionnels et ces recommandations des deux plus hautes juridictions nationales, plusieurs domaines spéciaux du droit imposent un haut niveau de clarté des productions juridiques des praticiens.

1° Protection des données personnelles

8 - Le règlement général sur la protection des données (RGPD) impose un **standard élevé de clarté de l'information** des personnes concernées.

Le principe de transparence exige en effet que toutes informations et communications relatives au traitement de ces données à caractère personnel soient « *aisément accessibles, faciles à comprendre, et formulées en des termes clairs et simples* »¹⁹.

En particulier, l'article 12 du RGPD est sans équivoque : les informations relatives au traitement de données personnelles doivent être fournies « **de façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples** » (l'article 7.2 impose le même standard pour le recueil du consentement).

De plus, lorsque la base légale est le consentement, le standard imposé par l'article 5 du RGPD est celui du « *consentement éclairé* », sur la base du principe de transparence et des principes de loyauté et de licéité. L'information sur la base de laquelle sera donné le consentement est essentielle pour assurer le caractère éclairé : le Comité européen de protection des données personnelles a ainsi rappelé, dans sa dernière version des Lignes direc-

W. Baranès, *préc. et A. Flückiger, La clarté de la loi ou l'ambiguïté d'un idéal : Cah. Cons. const. janv. 2007, n° 21, dossier : la normativité.*

10. CEDH, 24 avr. 1990, aff. 7/1989/167/223, *Kruslin c/ France* : GACEDH n° 5, § 27 à 36 : « le droit français, écrit et non écrit, n'indique pas avec assez de clarté l'étendue et les modalités d'exercice du pouvoir d'appréciation des autorités dans le domaine considéré. Il en allait encore davantage ainsi à l'époque des faits de la cause, de sorte que M. Kruslin n'a pas joui du degré minimal de protection voulu par la prééminence du droit dans une société démocratique (V. CEDH, 2 août 1984, n° 8691/79, *Malone c/ Royaume-Uni*, § 79). Il y a donc eu violation de l'article 8 de la Convention ».

11. CEDH, 26 avr. 1979, n° 6538/74, *Sunday Times c/ Royaume-Uni* : GACEDH n° 49 : « Aux yeux de la Cour, les deux conditions suivantes comptent parmi celles qui se dégagent des mots « prévues par la loi ». Il faut d'abord que la « loi » soit suffisamment accessible : le citoyen doit pouvoir disposer de renseignements suffisants, dans les circonstances de la cause, sur les normes juridiques applicables à un cas donné. En second lieu, on ne peut considérer comme une « loi » qu'une norme énoncée avec assez de précision pour permettre au citoyen de régler sa conduite ; en s'entourant au besoin de conseils éclairés, il doit être à même de prévoir, à un degré raisonnable dans les circonstances de la cause, les conséquences de nature à dériver d'un acte déterminé ».

12. CEDH, 28 mars 2000, n° 28358/95, § 52, *Baranowski c/ Pologne*, « la Cour souligne que lorsqu'il s'agit d'une privation de liberté il est particulièrement important de satisfaire au principe général de la sécurité juridique. Par conséquent, il est essentiel que les conditions de la privation de liberté en vertu du droit interne soient clairement définies et que la loi elle-même soit prévisible dans son application, de façon à remplir le critère de « légalité » fixé par la Convention, qui exige que toute loi soit suffisamment précise pour permettre au citoyen – en s'entourant au besoin de conseils éclairés – de prévoir, à un degré raisonnable dans les circonstances de la cause, les conséquences de nature à dériver d'un acte déterminé (CEDH, 23 sept. 1998, *Steel et al. c/ Royaume-Uni* : Rec. 1998, VII, p. 2735, § 54).

13. CEDH, 13 juin 1979, n° 6833/74, *Marckx c/ Belgique* : GACEDH n° 42, § 58.

14. F. Sudre, *Droit européen et international des droits de l'homme* : PUF, 6^e éd., 2003, p. 207.

15. *Soyons Clairs, entretien avec C. Waibel* : Avec des mots : <https://www.avecdesmots.com/soyons-clairs-entretien-avec-cathy-waibel/>.

16. Conseil d'État, 10 déc. 2018, *vade-mecum sur la rédaction des décisions de la juridiction administrative*.

17. Conseil d'État, groupe de travail sur la rédaction des décisions de la juridiction administrative, rapp. avr. 2012, p. 9 : <https://www.conseil-etat.fr/actualites/actualites/groupe-de-travail-sur-la-redaction-des-decisions-de-la-juridiction-administrative-rapport-final>.

18. Cour de cassation, 5 juin 2019 : <https://www.courdecassation.fr/IMG/GUIDE%20NLLS%20REGLES%20STRUCT%20REDAC%20ARRETS%20V%20ANO%2026%20JUN%202019.pdf>.

19. RGPD : PE et Cons. UE, règl. (UE) 2016/679, 27 avr. 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, cons. 39 et 58.

trices sur le consentement²⁰, que « si le responsable de traitement ne fournit pas une information accessible, le contrôle par l'utilisateur devient illusoire et le consentement n'est plus valable en tant que base légale pour le traitement ».

Les lignes directrices rappellent que l'information peut être valablement présentée sous diverses formes, à l'écrit, à l'oral, sous forme de messages audio ou vidéos. Dans tous les cas, l'article 7.2 du RGPD et le considérant 32 imposent un « **standard plus élevé de clarté et d'accessibilité de l'information** »²¹.

Le Comité européen en conclut que pour recueillir le consentement, « les responsables de traitement doivent s'assurer qu'ils utilisent un langage clair et simple dans tous les cas. Cela signifie que le message doit être facilement compréhensible pour une personne ordinaire, et pas seulement pour les juristes. Les responsables de traitement ne peuvent pas utiliser des chartes de protection des données qui sont difficiles à comprendre ou des mentions remplies de jargon »²².

Voilà qui est dit, et de façon claire.

2° Conformité et lutte anti-corruption

9 - L'Agence française anti-corruption recommande dans ses lignes directrices que le code de conduite des entreprises soit rédigé « en termes simples et clairs afin de favoriser son appropriation par l'ensemble des collaborateurs »²³.

Cette position est parfaitement en ligne avec celle du DOJ (*United States Department of Justice*), qui ne prend pas en compte en tant que défense valable les codes de conduite qui ne sont que « pure façade »²⁴. Le guide d'évaluation des programmes de conformité du DOJ²⁵, notamment fondé sur les Principes de poursuite fédérale²⁶, distingue clairement entre les programmes de « pure forme » et ceux « qui ont été conçus et mis en œuvre de façon effective », ce qui suppose naturellement qu'ils soient déjà lus et compris par leurs destinataires.²⁷

Cette position n'est d'ailleurs pas nouvelle, le Guide de la conformité de l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDC)²⁸ indique depuis 2013 que les politiques internes de lutte anti-corruption doivent être « claires, visibles et accessibles »²⁹, afin d'en assurer l'appropriation par l'ensemble des parties prenantes.

20. Comité européen de protection des données personnelles, *Guidelines 05/2020 on consent under Regulation 2016/679*, 4 mai 2020, pt 62 : https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_en.pdf.

21. Lignes directrices, préc., pt 66.

22. Lignes directrices, préc., pt 67.

23. AFA, *Recommandations destinées à aider les personnes morales de droit public et de droit privé à prévenir et à détecter les faits de corruption, de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics et de favoritisme*, 21 déc. 2017, p. 10.

24. Hui Chen and Eugene Soltes, *Why compliance programmes fail-and how to fix them ?* : Harvard Business Review, avr. 2018 ; <https://hbr.org/2018/03/why-compliance-programs-fail>.

25. U.S. Department of Justice Criminal Division *Evaluation of Corporate Compliance Programs (Updated June 2020)* : <https://www.justice.gov/criminal-fraud/page/file/937501/download>.

26. *Principles of Federal Prosecution of Business Organizations*, 9-28.000 : <https://www.justice.gov/jm/jm-9-28000-principles-federal-prosecution-business-organizations>.

27. V. not. *Corporate Compliance Programs*, 9-28.800 : « Prosecutors should therefore attempt to determine whether a corporation's compliance program is merely a « paper program » or whether it was designed, implemented, reviewed, and revised, as appropriate, in an effective manner ».

28. UNDOC, *An Anti-Corruption Ethics and Compliance Programme for Business : A Practical Guide*, 2013 : http://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2013/13-84498_Ebook.pdf.

29. *Ibid.*, p. 33.

3° Assurances et Télécoms

10 - La directive 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, dite IPID (*Insurance Product Information Document*) a imposé un format standardisé de synthèse de certains types d'assurance, dans lequel l'information doit être :

- concise et dans un document à part ;
- structurée de façon claire ;
- **en langage clair** ;
- exacte et non trompeuse.

L'article 18 de cette directive impose en effet que certaines informations-clés soient fournies aux consommateurs avant de signer un contrat d'assurance. Le règlement d'exécution 2017/1469³⁰ a précisé le format standardisé à suivre afin de permettre facilement la comparaison entre plusieurs polices :



Dans le même esprit, le règlement (UE) 2019/1150 du 20 juin 2019, entré en vigueur le 20 juillet 2020, introduit des dispositions visant à renforcer l'équité et la transparence des pratiques commerciales des services d'intermédiation en ligne et des moteurs de recherche en ligne. Son article 3 impose en effet que les conditions générales des fournisseurs de service d'intermédiation en ligne :

- « a) soient rédigées de manière claire et compréhensible ;
- b) soient facilement accessibles aux entreprises utilisatrices à toutes les étapes de leur relation commerciale avec le fournisseur de services d'intermédiation en ligne, y compris au cours de la phase précontractuelle ».

30. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32017R1469>.

4° Protection des consommateurs

11 - De longue date, le droit de la consommation impose que les contrats proposés par les professionnels aux consommateurs soient « rédigés de façon claire et compréhensible » (C. consom., art. L. 212-1)³¹.

On rappellera en outre l'article 5 de la directive 93/13/EEC³² qui impose que les termes des contrats de consommation soient « toujours rédigés en langage simple et intelligible »³³, de même que les articles 5, 6 et 7 de la directive 2011/83/EU, imposant une information au consommateur fournie « de façon claire et compréhensible », en des termes « lisibles, en langage clair et intelligible ».

5° Domaine de la santé

12 - L'actualité nous conduit à nous intéresser au domaine de la santé. L'OMS recommande officiellement l'emploi du langage clair³⁴, de façon à « traduire l'information technique en messages que les publics non-experts peuvent comprendre », seule une information compréhensible étant susceptible de générer la confiance.

On citera enfin l'étude de l'OCDE en 2018 (sur l'amélioration des *disclosures* en ligne grâce aux sciences comportementales)³⁵, portant sur l'absence de clarté des conditions générales et *privacy policies* en ligne, et comment y remédier.

Face à un constat assez infligeant³⁶ et un taux de signature à l'aveugle en ligne toujours plus grand, **l'OCDE voit un risque pour le fonctionnement même du marché**. En effet, si le libéralisme est considéré comme générant les meilleurs bénéfices pour les consommateurs, c'est à un certain nombre de conditions : que les marchés soient parfaitement concurrentiels, qu'il n'y ait pas de défaillances du marché, que les acteurs du marché agissent dans leur meilleur intérêt, qu'il n'y ait pas d'externalités et... qu'il y ait une « **information parfaite et complète** ». L'OCDE l'affirme : si ce n'est pas le cas, il y a lieu à régulation.

Soit, mais comment faire ?

2. Méthodologie du langage juridique clair

13 - Le langage clair³⁷ est une discipline académique qui existe depuis plusieurs décennies qui consiste à « **rédiger en des termes si clairs que le lecteur identifie immédiatement l'information, comprend facilement ce qu'il lit et détermine aisément ce qu'il doit en faire** »³⁸.

Il s'agit d'un langage concis, bien structuré, qui est conçu pour être compris par le plus grand nombre à la première lecture. Le professeur Robert Eagleson³⁹ le définit dès 1989 comme « l'inverse d'un langage obscur, alambiqué, empêtré. C'est l'inverse d'un langage qui suppose beaucoup de temps et d'énergie pour le déchiffrer et le comprendre ».

Les principes du langage clair proviennent surtout de la linguistique et des sciences cognitives⁴⁰. Dominique Ashby, experte en neurosciences et accompagnement du changement⁴¹, explique : « Le cerveau a ses propres limites et fonctionne de façon à économiser ses ressources : ce mode de fonctionnement "écoénergique" implique que le cerveau préfère utiliser des raccourcis. Cette tendance à utiliser des raccourcis s'applique à toute information écrite que nous lisons. De plus, la surcharge d'informations est assimilée à un stress, ce qui provoque l'activation des filtres affectifs du cerveau, et limite les flux d'information vers les réseaux cognitifs. La surcharge d'information limite donc nos capacités de raisonnement ».

Pour assurer engagement, lisibilité, compréhension et mémorisation, les préceptes de base du langage clair sont les suivants⁴² :

- adapter le message au lectorat ;
- structurer l'information pour faciliter sa compréhension (hiérarchisation et choix de l'information à transmettre) ;
- adapter la terminologie (ton employé, choix des termes, explication des termes techniques) ;
- adapter la syntaxe (éviter les phrases trop longues, éliminer les ambiguïtés) ;
- jouer sur la mise en page pour mettre en relief l'information principale.

14 - Certes, mais « pas pour les juristes, dont le travail est technique par nature » ?

Les guides de langage clair rédigés par ou à destination des juristes sont pourtant nombreux : celui de la Commission européenne⁴³, du Centre for Plain Language, de l'Association du Barreau canadien, du Barreau du Québec, ou encore celui du Gouvernement français sur les termes administratifs. La Victoria Law Foundation a en outre mis au point un Glossaire des termes juridiques en langage clair⁴⁴.

Sans réduire la richesse de la méthodologie, qui suppose d'ailleurs des années de pratique, il existe aussi des moyens rapides d'obtenir de premiers résultats :

- prendre ne serait-ce que 2 minutes avant de commencer à rédiger pour vous demander pourquoi et surtout pour qui vous rédigez : vous faire plaisir ? Pour votre client, ou bien les utilisateurs finaux ? ;

31. V. not. Cass. 1^{re} civ., 11 janv. 2017, n° 15-25.479, sur des conditions générales de leasing de véhicule qui n'étaient pas claires ni compréhensibles : *Supreme Civil Court, 1st civ. Chamber, 11 of January 2017*, n° 15-25.479.

32. PE et Cons. CE, dir. 93/13/CEE, 5 avr. 1993 : JOCE n° L95, 21 avr. 1993, p. 29, mod. PE et Cons. UE, dir. 2011/83/UE, 25 oct. 2011 : JOUE n° L304, 22 nov. 2011, relative aux termes abusifs dans les contrats de consommation.

33. V. not. CJUE, 30 avr. 2014, aff. C-26/13, § 71 : « l'exigence de langage simple et intelligible signifie non seulement que les termes doivent être grammaticalement intelligibles pour le consommateur, mais aussi que le contrat soit transparent quant à son mécanisme de conversion, afin que le consommateur soit en mesure d'évaluer, sur la base de critères clairs et intelligibles, les conséquences économiques qui en découlent pour lui ».

34. <https://www.who.int/about/communications/understandable/plain-language>.

35. https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/improving-online-disclosures-with-behavioural-insights_39026ff4-en.

36. D'innombrables études ces 10 dernières années ont démontré l'absence d'accessibilité et de lisibilité des GCV et politiques de confidentialité en ligne : pour une synthèse, V. Marie Potel-Saville, *La forme de la norme peut-elle lui redonner sa fonction* : ENSCI, thèse professionnelle, janv. 2020, lien.

37. <https://centerforplainlanguage.org/about/>.

38. V. not. la définition proposée par le Centre for Plain Language aux États-Unis, sur la base du *Plain Writing Act of 2010*.

39. Robert D. Eagleson, *The Case for Plain Language* : Toronto, Plain Language Centre, 1989, p. 2.

40. V. not. Ch. Mowat, *A Plain Language Handbook for Legal Writers* : Scarborough, Carswell, 1998, p. 9. – K. Schriver et F. Gordon, *Grouding Plain Language in Research* : Clarity n° 64, 2010, p. 33 à 36.

41. <https://www.neuroatwork.com/>.

42. N. Fernbach, *La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec* : Ottawa, Centre canadien d'information juridique, 1990. – M. Asprey, *Plain Language for Lawyers* : Sydney, The Federation Press, 2010, 4^e éd. – S. Roy, *Le langage clair en droit : pour une profession plus humaine, efficace, crédible et prospère* : Cah. Droit 2013, n° 54.

43. Comm. européenne, *Rédiger Clairement*, 2^e éd.

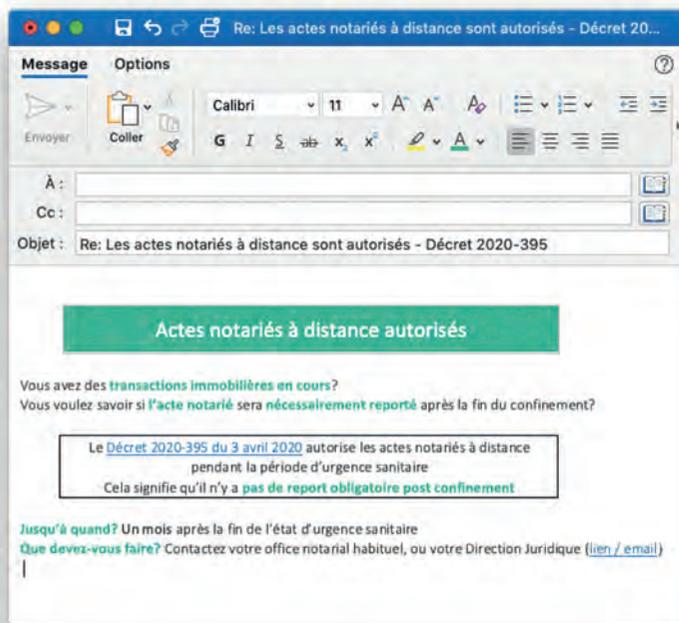
44. Il existe aussi de nombreux ouvrages dédiés au langage juridique clair. – V. not. J. Kimble, *Writing for Dollars, Writing to Please* : The Case for Plain Language in Business, Government and Law : Carolina Academic Press (2012). – U.S. Securities and Exchange Commission, *A Plain English Handbook* / Bowne, 1998. – Bryan A. Garner, *Advanced Legal Drafting* : Law-Prose, Inc., 1994.

- écrire pour être compris suppose d'abord d'être lu : penser à l'engagement des lecteurs, qui sera facilité par l'emploi de pronoms personnels « Nous » / « Vous », plutôt que « Le Client » / « Le Prestataire » par exemple ;
- indiquer le temps de lecture au début du document : une étude réalisée pour le Gouvernement britannique par la *Behavioural Insights Team* a indiqué que cela augmente l'engagement de 105 %⁴⁵ ;
- privilégier les titres qualifiants, c'est-à-dire qui énoncent une information, ou sous forme de questions⁴⁶, par exemple « Cette Charte s'applique en Europe » plutôt que « Champ d'application » ;
- bannir la voix passive, déresponsabilisante ;

- privilégier les phrases et paragraphes courts.
- Un exemple basique, si vous devez écrire un email pour informer vos clients de la publication d'un nouveau texte :

• [Décret n° 2020-395 du 3 avril 2020](#) autorisant l'acte notarié à distance pendant la période d'urgence sanitaire : *Il détermine les conditions et les modalités d'établissement à distance de l'acte notarié sur support électronique compte tenu de l'impossibilité pour les parties de se rendre physiquement chez un notaire.*

Boîte à outils Si vous avez 10 minutes



Dans l'objet du mail : La réponse immédiatement

Créer un élément visuel pour structurer l'information - ici une case de tableau avec un fond coloré

Mettre la réponse en avant dans un cadre avec une police centrée

Donner des moyens d'action - ici un lien cliquable ou un email de contact

A. - Comment s'en saisissent les avocats ?

15 - Christophe Asselineau, associé au sein de Norton Rose Fullbright, encourage l'utilisation de techniques issues du langage clair depuis plus d'une quinzaine d'années dans ses dossiers internationaux de financement de projet. En particulier sur les annexes, qui n'ont, comme chacun sait, rien d'accessoire. Il explique : « utiliser un « langage clair » c'est se mettre à la place du lecteur, employer des mots simples et limiter l'utilisation du jargon. **C'est éviter les formules latines ou les expressions juridiques mal maîtrisées** mais dont on espère qu'elles conféreront magiquement une portée supplémentaire à ses écrits. C'est aussi utiliser des paragraphes, faire des phrases courtes, privilégier la voix active et ne pas hésiter à utiliser schémas, tableaux et chronogrammes pour préciser ou illustrer une clause. **Différentes études montrent que ces techniques permettent de réduire les ambiguïtés et les malentendus, éviter les contentieux et ainsi réduire les coûts** »⁴⁷.

Par ailleurs, dans un dossier contentieux, notre agence a collaboré avec deux cabinets d'avocats de renom sur les conclusions déposées devant une juridiction française. Cette affaire étant toujours en cours, nous ne pouvons évidemment pas partager les livrables inclus dans les conclusions, ni le nouveau format de conclusions « designées ». Benoît Javaux, associé au sein de Squadra Avocats, partage son retour d'expérience : « Dans ma pratique d'avocat contentieux, le recours au langage clair est une nécessité pour faire comprendre au mieux la position défendue aux juges. Non seulement les arguments doivent être syllogistiques et clairement exprimés, mais la forme des écritures est tout aussi importante. L'insertion d'une synthèse au début des écritures est ainsi à privilégier tout comme le fait d'aérer la présentation des arguments et d'utiliser des titres signifiants. La mise en valeur physique des arguments est en effet essentielle. J'ai travaillé avec l'agence Amurabi sur un contentieux significatif et leur valeur ajoutée nous a permis de renforcer le poids de notre argumentation par une mise en forme adaptée et, en particulier, l'ajout de schémas explicatifs ».

Le nombre d'avocats dans nos ateliers de formations augmente d'ailleurs très sensiblement cette année.

46. + 36 % de compréhension, selon l'étude *BIT, préc.*, p. 10.

47. <https://www.nortonrosefulbright.com/en/knowledge/publications/e23b239a/qplain-english-et-langage-clair>.

16 - En outre, GE Aviation avait communiqué en 2018 sur la refonte intégrale des contrats de leur division digitale en langage clair⁴⁸. Shawn Burton, directeur Juridique d'une division de GE Aviation, précise : « Je ne parle pas de contrats simplifiés avec moins de mots, de meilleurs titres et des polices plus jolies. Je parle de contrats que des lycéens pourraient comprendre sans le moindre contexte ou explication ». Cette initiative est née d'un impératif opérationnel de réduire le temps de négociation des contrats *BtoB*, tout en assurant la pleine sécurité juridique de

contrats portant sur des millions de dollars. L'équipe interne est répartie de zéro, sans « template », après un atelier utilisateurs avec les opérationnels pour (i) avoir une connaissance en profondeur des services proposés et (ii) identifier tous les risques opérationnels. Après avoir produit la nouvelle version, qui ne contenait plus aucun « heretofore », « whereas » ou « forthwith », GE a fait appel à son conseil externe Weil, Gotshal & Manges pour une revue détaillée.

BEFORE

UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL COMPANY HAVE ANY LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), STRICT LIABILITY, OTHER LEGAL THEORY, OR BREACH OF WARRANTY FOR: (i) ANY LOST PROFITS; (ii) ANY LOSS OR REPLACEMENT OF DATA FILES LOST OR DAMAGED; (iii) CONSEQUENTIAL, SPECIAL, PUNITIVE, INCIDENTAL OR INDIRECT DAMAGES ARISING OUT OF THIS AGREEMENT, THE DELIVERY, USE, SUPPORT, OPERATION, OR FAILURE OF THE SYSTEM; OR (iv) CONSEQUENTIAL, SPECIAL, PUNITIVE, INCIDENTAL OR INDIRECT DAMAGES ARISING OUT OF THE INACCURACY OR LOSS OF ANY DATA GENERATED BY THE SYSTEM; EVEN IF COMPANY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES, PROVIDED THAT THE FOREGOING DISCLAIMER UNDER SUB-SECTION (iii) ABOVE DOES NOT APPLY TO THE EXTENT SUCH DAMAGES ARE BASED UPON THE USE OF THE SYSTEM AND ARE ARISING OUT OF AUSTIN'S WILLFUL MISCONDUCT OR GROSS NEGLIGENCE THAT RESULTS IN A BREACH OF SECTION 6 HERETO.

AFTER

Your and our total compensation obligation under this contract cannot exceed twenty-five percent of the amount FES has billed you in the last twelve months for the applicable service, and neither of us have any compensation, contribution or other obligation for consequential, punitive, incidental, indirect or exemplary losses (including, but not limited to, profit or revenue loss, capital costs, replacement costs and increased operating costs).

Source : GE Aviation, *Harvard Business Review*

B. - Comment s'en saisissent les magistrats ?

17 - Mon agence a le plaisir d'accompagner l'École nationale de la magistrature sur les apports du legal design et du langage juridique clair pour l'ingénierie pédagogique de l'ENM, en matière de formation continue des magistrats. L'occasion pour nous de recueillir les avis éclairés de Sophie Parmantier, magistrate, sous-directrice, cheffe du département des formations professionnelles spécialisées au sein de l'ENM et Anne-Cécile Soulard, magistrate, coordonnatrice de formation en charge de la formation des juges consulaires au sein de l'ENM : « **Nous pratiquons depuis longtemps le langage juridique clair, au titre du centrage sur chacun de nos publics parmi les magistrats, avec le souci constant de préserver l'exactitude juridique tout en assurant la clarté des messages** ». Pour Sophie Parmantier, le principe du langage clair relève de l'évidence et de sa mission même : rendre accessibles des contenus juridiques complexes à de futurs magistrats, qui ne sont pas juristes de formation.

Anne-Cécile Soulard corrobore : « au titre de sa mission, l'ENM se doit de concevoir des modules de formation adaptés à ses différents publics : magistrats professionnels ou non. La

démarche centrée utilisateurs, donc l'adaptation du langage, est notre quotidien ».

18 - **Quid des termes techniques ?** – L'ENM a pris le parti de ne pas éluder les termes techniques, car les juges consulaires et conseillers prud'hommes y seront nécessairement confrontés. « Notre démarche consiste à conserver ces termes techniques, en les accompagnant systématiquement de leur explication en langage clair. Par exemple, nous conservons « syllogisme », en expliquant qu'il s'agit du « raisonnement juridique », ou encore en matière de liquidation judiciaire, nous conservons « réalisation des actifs », en expliquant qu'il s'agit de la vente », précise Sophie Parmantier. Anne-Cécile Soulard conclut : « Notre souci est d'éviter que les futurs magistrats non professionnels ne soient désemparés face à des professionnels : le langage clair permet de leur donner des clés pour s'approprier les codes du droit et qu'ils soient indépendants ».

C. - Comment s'en saisit l'Administration ?

19 - À l'occasion d'un projet d'accompagnement de la DILA (Direction de l'information légale et administrative) sur le site www.service-public.fr, j'ai pu échanger avec Barbara Khayat, responsable de département de l'information administrative multicanal au sein de la DILA. Pour cette énarque, le langage clair relève de l'évidence : « Le langage juridique clair, c'est un langage qui se comprend facilement à la première lecture et qui peut être compris de tous. La recherche de clarté et simplicité de l'information est au cœur des missions du site [service-public.fr](http://www.service-public.fr).

48. Shawn Burton (general counsel of GE Aviation's Business & General Aviation and Integrated Systems businesses), *The Case for Plain-Language Contracts* : *Harvard Business Review*, janv.-févr. 2018 ; <https://hbr.org/2018/01/the-case-for-plain-language-contracts>.

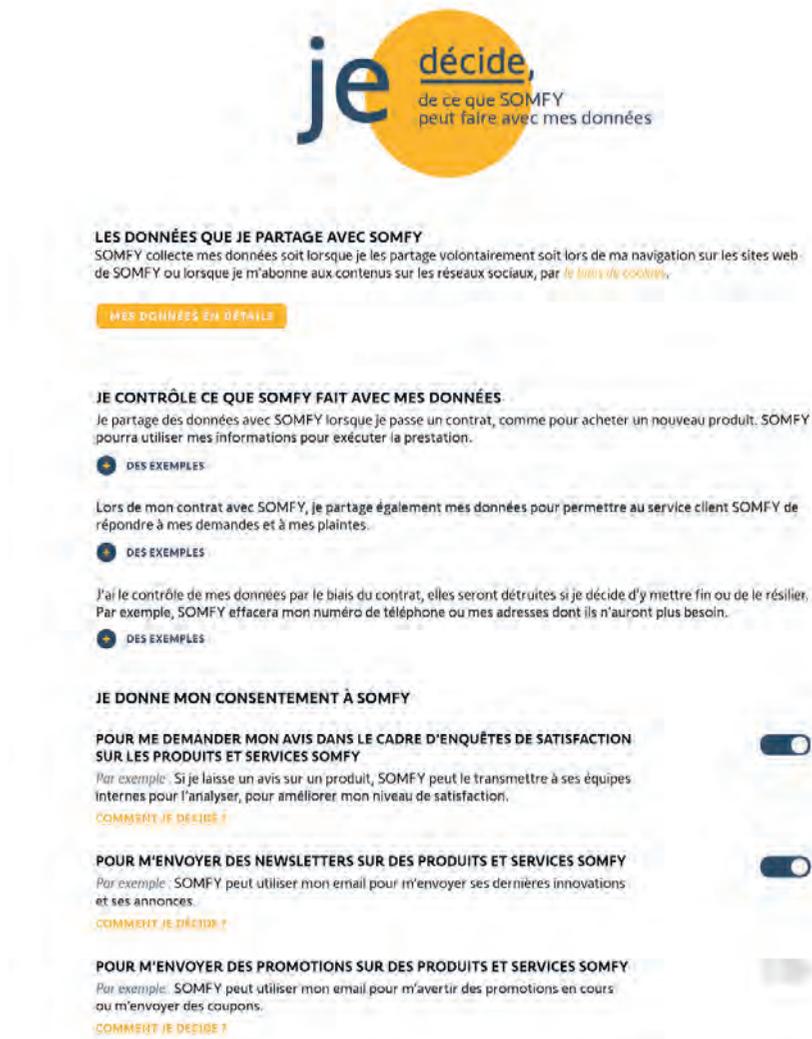
En tant que site officiel de l'administration, nous avons vocation à nous adresser à l'ensemble des usagers du service-public.fr afin qu'ils puissent connaître leurs droits et devoirs et s'orienter dans l'Administration. Il est donc essentiel que le langage que nous utilisons soit accessible à tous ».

Il ne s'agit en aucun cas de renoncer à la précision ou à l'exactitude de l'information juridique : « Concilier fiabilité et simplicité de l'information administrative est clairement l'objectif du site *service-public.fr*. Au quotidien, c'est un réel défi pour les équipes car la réglementation juridique est bien souvent complexe. Pour essayer d'y parvenir, notre travail est itératif : les informations sur *service-public.fr* sont régulièrement mises à jour et à chacune des mises à jour, nous essayons de poursuivre les efforts de simplification du langage. Les usagers contribuent également à l'amélioration des contenus du site car ils sont nombreux à nous envoyer par mail leurs remarques, que les équipes éditoriales utilisent, lorsque qu'elles sont pertinentes,

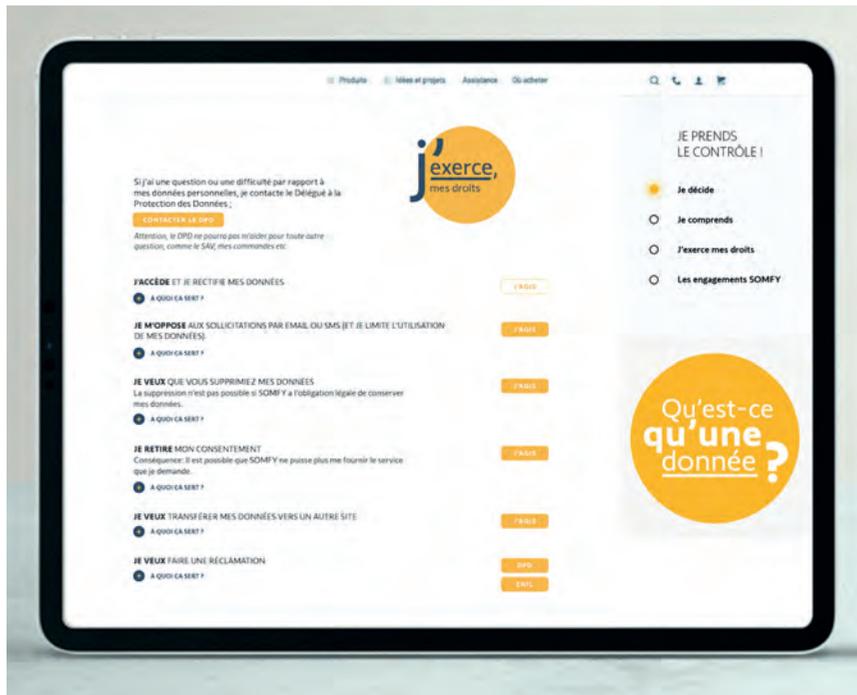
pour faire évoluer l'information. Nous travaillons de manière générale de plus en plus directement avec les usagers afin de comprendre leurs besoins et d'adapter notre offre d'information à leurs attentes. Enfin, l'ensemble de nos contenus renvoie vers les sources juridiques à travers des liens vers le site Légifrance ».

D. - Quelles réalisations concrètes ?

20 - Dans un projet de refonte totale d'une charte de protection des données personnelles pour une douzaine de marques au sein d'un groupe, nous avons entièrement reformulé la charte en appliquant les principes du langage juridique clair : voix active, utilisation du « je », hiérarchisation de l'information, phrases courtes, outils d'aide à la décision (section « comment je décide ? » qui donne les conséquences des différents choix de l'internaute), et boutons d'action pour redonner le contrôle aux utilisateurs (cette version est en cours de développement et sera en ligne fin 2020).



Source : © amurabi



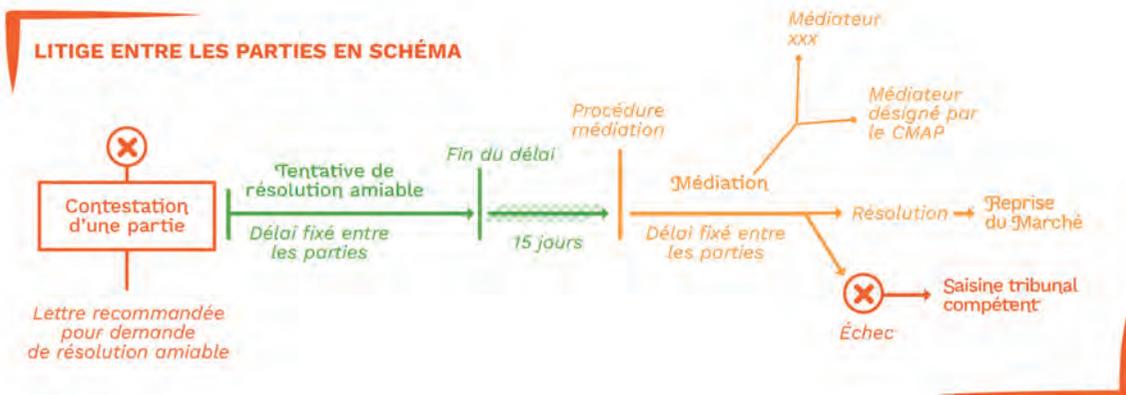
Source : © amurabi

Dans un autre projet, des conditions générales d'achat de 45 pages dans le domaine du nucléaire, l'utilisation de certains termes techniques était indispensable. Nous avons opté pour des

bulles d'information, expliquant les différents termes, et des schémas explicatifs des notions les plus complexes :

les pénalités sont réputées certaines, liquides et exigibles. Le Titulaire doit alors faire apparaître sur sa facture le montant des pénalités, qui sont déduites du montant initial TTC à payer conformément aux modalités de règlement prévues à l'article 14.

Cela signifie que les pénalités remplissent les conditions pour être dues et payées, et pourraient donc être compensées avec d'autres montants dus par l'Entreprise, si le Titulaire ne les déduit pas de sa facture.



3. Mesure des résultats

21 - Comment mesurer l'efficacité du langage juridique clair ? Nous avons créé un Lab, en partenariat avec Mathilde da Rocha, docteure en neurosciences cognitives et spécialiste de la conception fondée sur les facteurs humains, pour créer une méthodologie scientifiquement solide d'analyse de nos livrables. Pour Mathilde da Rocha, « Les documents sont des *artefacts* avec lesquels les utilisateurs interagissent. La qualité du document a une incidence directe sur la qualité de l'interaction. La qualité de l'interaction peut affecter l'action (ou l'absence d'action). L'évaluation de la qualité est donc multifactorielle ».

Concrètement, nous analysons les livrables sous 3 angles :

1. Lisibilité (du point de vue typographique : le lecteur est-il capable de bien voir, distinguer et reconnaître les mots du texte) ; **clarté** (densité des mots et des phrases, complexité des termes, jargon et termes familiers, taille et mise en page des polices,

notamment sur la base d'indices comme Flesh Kincade⁴⁹ et SMOG⁵⁰. L'on évalue aussi la lisibilité du point de vue typographique) ; et **compréhensibilité** (capacité de l'utilisateur à comprendre la signification voulue d'un texte et d'en tirer les bonnes conclusions. L'objectif est que les utilisateurs puissent effectuer les actions prévues après avoir lu le texte) ;

2. Acceptabilité et acceptation : le degré d'intégration et d'appropriation d'un objet dans un contexte d'utilisation, selon Barcenilla & Bastien⁵¹ ;

3. Utilisabilité : un produit est utilisable s'il est :
 - efficace : permet d'atteindre l'objectif, et ;
 - effectif : atteindre l'objectif avec un minimum d'efforts et de temps, selon la norme ISO 9241.

Ces analyses sont conduites à la fois sous forme d'audit expert et de tests avec les utilisateurs, lors d'ateliers, interviews, ou *guerilla tests*.

NOTRE METHODE - LE LAB

Dimension	Sous dimension	Définition
Acceptabilité / acceptation	Attitude	La relation de l'utilisateur aux tâches à réaliser et au document. <i>Emotions, rôle des expériences passées, confiance, engagement</i>
	Utilité perçue	Le degré selon lequel l'utilisateur pense que le document est utile et lui apporte quelque chose.
	Utilisabilité perçue	Le degré selon lequel l'utilisateur pense qu'utiliser l'artefact est facile et plaisant.
Utilisabilité	Efficacité	Le document permet d'atteindre son but. <i>Accessibilité, facilité d'apprentissage, gestion des erreurs</i>
	Efficience	Le document permet à l'utilisateur de compléter l'action correcte en minimisant les ressources nécessaires. <i>Lisibilité, charge mentale, compréhensibilité, mémorabilité / rétention d'information</i>
	Satisfaction	Le ressenti de l'utilisateur dans son expérience globale avec le document <i>Qualités hédoniques, émotions, attractivité, plaisir d'utilisation</i>

© #amurabi

Source : © amurabi

22 - Le Lab a vu le jour en mai 2020, mais les premiers résultats sont encourageants :

- 2,5 heures gagnées par personne et par semaine, après refonte d'un processus contractuel au sein de Renault ;
- 50 % de temps de production gagnés après la refonte d'un accord de confidentialité ;
- 60 % de compréhension en plus après la refonte d'un document de conformité anti-corruption.

49. Cette formule est la suivante : $206.835 - (1.015 \times ASL) - (84.6 \times ASW)$. ASL = longueur de phrase moyenne (nombre de mots divisé par le nombre de phrases, et ASW = nombre moyen de syllabes par mot (nombre de syllabes divisé par le nombre de mots). Ce test a une échelle de 100 points. Plus le score est élevé, plus il sera facile de lire le document. Pour des textes standards, un score correct se situerait entre 69 et 70/100, correspondant à un niveau de quatrième/troisième au collège. Il existe des versions en ligne de ce test, V. not. https://www.online-utility.org/english/readability_test_and_improve.jsp.

50. Simple Measure of Gobbledygook : <https://readabilityformulas.com/smog-readability-formula.php>.

51. Barcenilla, J. & Bastien, J. M. C. (2009), *L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur ?* : Le Travail Humain, 72, 311-331.

Nos résultats ne sont pas isolés. GE Aviation affirme que depuis leur projet de langage juridique clair finalisé en 2017, la division concernée a signé plus d'une centaine de « contrats clairs » et leur temps de production a baissé de 60 %. Certains clients ont signé ces contrats sans une seule modification, et ils n'ont pas connaissance d'un conflit avec un client sur la base de ces « contrats clairs »⁵².

23 - Au-delà des chiffres, Anne-Cécile Souldard, considère que le langage juridique clair permet de mieux réfléchir à nos propres actions et messages. Sophie Parmentier ajoute que « Le langage clair pour les magistrats permet un raisonnement plus clair et structuré dans les décisions de justice, donc des décisions de justice mieux comprises par le justiciable ».

Une façon de réduire le fossé entre le droit et ses utilisateurs, tout en gagnant en productivité et compétitivité ? ■

Mots-Clés : Innovation - Juristes - Legal design - Langage juridique clair

52. Shawn Burton (*general counsel of GE Aviation's Business & General Aviation and Integrated Systems businesses*), *préc.*