

## LE LANGAGE CLAIR, UN LEVIER D'ACTION POUR LA CONFORMITÉ

« Vous devez vous abstenir [...] de mandater ou d'avoir recours, dans le cadre de l'exercice de vos fonctions, à un tiers intermédiaire dont le comportement professionnel ou la probité ne serait revu et confirmé, selon les procédures de connaissance clients / fournisseurs (KYC, KYS), par les services compétents, notamment de la conformité et sans disposer d'un contrat en bonne et due forme ». Voici un extrait de code anti-corruption, un document adressé à l'ensemble des collaborateurs d'une grande entreprise française pour diffuser une culture d'intégrité. Selon vous, combien de personnes ont effectivement lu – et compris – cette phrase en entier ?

Le 10 décembre 2018, le Conseil d'État a publié un vade-mecum sur la rédaction des décisions de la juridiction administrative qui vise notamment à « rendre les [décisions de la juridiction administrative] mieux compréhensibles à un public large, sans rien sacrifier de leur qualité ». Ce vade-mecum recommande à chacun de « veiller à ce que sa décision soit [...] lisible, convaincante et intelligible ». 20 ans plus tôt, Didier Ketels fondait en Belgique l'association Droits Quotidiens avec pour objectif de « permettre à chacun d'accéder à une information juridique correcte, compréhensible, et au bon moment ». En 2008, le Barreau du Québec s'est doté d'un Comité du langage clair, dont l'objet est de « favoriser l'emploi d'une langue plus simple dans tous les domaines du droit ».

Issu du monde anglo-saxon, le mouvement vers un langage juridique plus clair et accessible (*plain language movement*) est désormais bien amorcé côté francophone, d'autant que des règlements récents imposent que l'information soit exposée de manière compréhensible et accessible (article 12 du RGPD par exemple). Néanmoins, un certain nombre de résistances subsistent au sein de la communauté juridique. En simplifiant son langage, « elle craint de perdre en précision ou en nuances

et de s'exposer à un risque de contentieux plus élevé », selon Pierre Lebreton, General Manager de l'agence de communication réglementée Labrador Language Services. Une analyse que partage Didier Ketels : « les gens ont peur de perdre leur rigueur juridique, c'est la raison pour laquelle nous parlons de clarification, plutôt que de simplification ou vulgarisation ». Il évoque également des enjeux de « reconnaissance de la profession, qui ne sont pas propres à la communauté juridique : en perdant leur jargon, certaines personnes craignent de perdre de la valeur ». « La posture de l'expert conduit encore la majorité des avocats à utiliser des termes techniques, voire jargonneux dans des e-mails, comme dans des contrats », confirme Marie Potel-Saville, fondatrice d'Amurabi, agence d'innovation juridique par le design. Elle ajoute également que certains craignent une perte de crédibilité, « comme si l'accessibilité du message re-mettait en cause la qualité technique du praticien ».



Avant / après réalisé par l'agence Amurabi sur une lettre d'engagement en matière de compliance [www.amurabi.eu](http://www.amurabi.eu)

### UNE APPROCHE CENTRÉE SUR L'UTILISATEUR

Adopter un langage juridique clair, c'est d'abord s'inscrire dans une approche centrée sur l'expérience utilisateur. Lors de la 13<sup>e</sup> Université des DPO organisée en janvier dernier par l'AFCDP, Marine Ahuat Woodge, DPO de la Française des Jeux, décrivait ainsi la démarche de mise en conformité RGPD de la FDJ dans le cadre de sa stratégie « user centric ». Elle a par exemple soumis les textes de la politique vie privée à des panels utilisateurs pour s'assurer de leur bonne compréhension et les ajuster quand nécessaire. Pour le fondateur de Droits Quotidiens, la communication juridique claire recouvre justement les processus de conception, dans une logique de *design thinking*, les enjeux de conception visuelle et

graphique, ainsi que les questions de langage écrit et oral. « *L'enjeu est d'avoir une production qui mette le jargon de côté et qui se fonde sur l'identification et l'analyse de son public cible* ». Outre un gain de temps pour le lecteur, le langage clair réduirait les risques d'in-terprétation. « *Malgré ce que certains juristes peuvent en dire, le langage clair prône l'usage d'un mot pour un concept, ce qui améliore la précision des textes* », selon Pierre Lebreton. Le langage clair est également un facteur de confiance, selon le General Manager de Labrador : « *je comprends plus vite, donc j'adhère* ». En matière de compliance, Marie Potel-Saville a constaté « *les limites du 'marketing de la peur' et de 'l'approche formelle'* » et interpelle : « *Comment concevoir la diffusion d'une culture de conformité autrement qu'en s'intéressant aux utilisateurs* » ?

## ÉVALUER LA CLARTÉ D'UN TEXTE

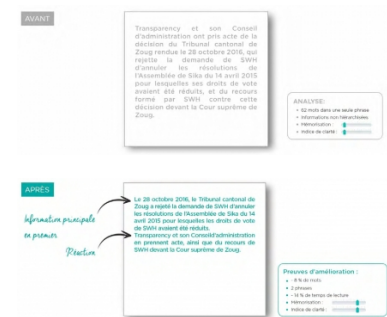
Si vous n'avez pas le temps (ou l'envie) d'effectuer des tests auprès d'un panel de lecteurs / d'utilisateurs de vos documents, il va bientôt être possible de se tourner vers la technologie. Ainsi, Labrador développe actuellement une solution de mesure automatique de la lisibilité des textes, qui fonctionne grâce à « *un algorithme linguistique qui a la capaci-*

*té d'apprendre en s'alimentant de base de données* ». L'outil va ainsi mesurer « *la longueur des phrases, la présence – ou non – d'anglicismes ou de latinismes, le pourcentage de phrases à la voix passive, le pourcentage de phrases complexes, etc.* » pour évaluer « *la performance de clarté d'un texte* ». Chez Amurabi, « *nous mesurons toujours notre impact par des KPIs précis et nous constatons la création d'une réelle dynamique et d'un engagement certain des opérationnels, lors de nos ateliers de centrage utilisateur, qui sont la base de notre travail* ». Droits Quotidiens a de son côté développé une grille d'évaluation langage juridique clair, accessible en ligne, qui donne quelques conseils : « *Mettez en évidence les informations importantes, en gras, dans des cadres, etc.* », « *Ajoutez des liens logiques entre vos phrases* », « *Conjuguez à la voix active, affirmative et au présent* » ou encore « *Adoptez un ton direct (« vous »)* ».

## PASSER À L'ACTION

Depuis quelques mois, une communauté de Communicateurs Juridiques Clairs et Efficaces – à laquelle appartiennent Labrador, Droits Quotidiens et Amurabi – se réunit régulièrement à Paris pour diffuser cette (pas si) nouvelle culture et lever les résistances. « *Au-delà des avantages pour le lecteur, le langage clair représente*

*des économies budgétaires et contribue à la politique RSE des entreprises par la réduction de mots, de pages, de temps, d'allers-retours, etc.* Il s'agit d'une véritable révolution dans la façon d'aborder la communication d'entreprise », selon Pierre Lebreton. Didier Ketels travaille actuellement sur la création d'un parcours de certification en communication juridique en trois étapes – initiation, *design thinking*, approfondissement – destiné aux juristes désireux de passer au langage clair. L'association Avocats Conseil d'Entreprise (ACE) organisera également une formation en septembre sur ce thème.

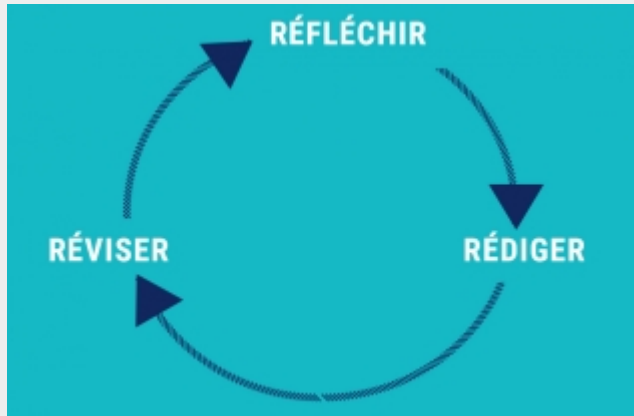


Avant / après réalisé par l'agence Labrador Language Services : « *Présenter les cas pratiques de l'éthique en langage clair* »

Avec le langage clair, combien de personnes auraient effectivement lu l'extrait du code anti-corruption en intro présenté en intro ? // ■

- “ « Le langage clair est un facteur de confiance », Pierre Lebreton (Labrador)
- “ « La communication claire, ce n'est pas seulement utiliser un langage clair, c'est placer l'utilisateur au coeur du processus de conception », Didier Ketels (Droits Quotidiens)
- “ « Comment concevoir la diffusion d'une culture de conformité autrement qu'en s'intéressant aux utilisateurs ? », Marie Potel-Saville (Amurabi)

### LA MÉTHODE DES 3R



Inspirée du *design thinking*, Droits Quotidiens propose une méthode de rédaction en **3 étapes et 10 bonnes pratiques**. Elle vise à « rédiger des textes clairs, tout en gardant leur précision juridique ».

