



Droits d'utilisation

Si vous avez participé à la formation, vous pouvez utiliser cette présentation en guise de notes personnelles.

Vous avez envie de reproduire le contenu de cette formation?

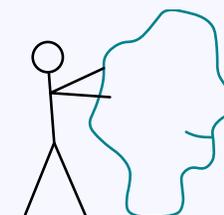
Vous devez d'abord nous en demander l'autorisation par écrit en nous précisant le contexte : formations@enclair.ca

Sans notre autorisation, toute reproduction est interdite. Transférer cette présentation par courriel est une reproduction, en citer un extrait aussi. 😊

Pourquoi?

Cette présentation est protégée par le droit d'auteur et demeure la propriété exclusive d'En Clair.

Lorsque nous utilisons des éléments qui n'ont pas été conçus par En Clair, nous en citons la provenance et les auteurs conservent la propriété exclusive de leurs créations.

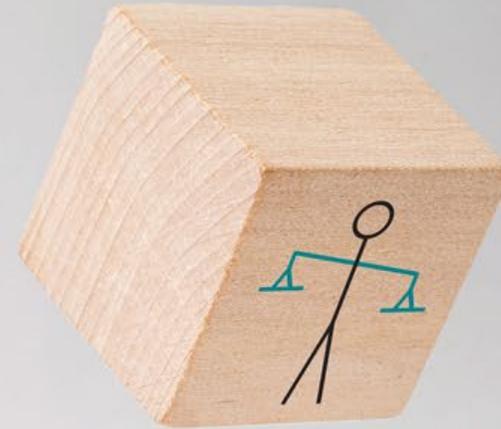


CONFÉRENCE

Faut-il simplifier la langue de l'administration publique?

Me Clément Camion, associé et co-fondateur
ccamion@enclair.ca

Fondation du Barreau du Québec
En ligne, le 14 mars 2023
12h00 – 13h00



en clair

L'agence où se rencontrent
la communication, le design et le droit

en clair



Stéphanie Roy

Associée membre du conseil d'administration
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Clément Cormier

Associé membre du conseil d'administration
Directeur Général des opérations
[Lisez son article](#)



Genevieve Fortin

Associée membre du conseil d'administration
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Claire Farnoux

Associée membre du conseil d'administration
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Sophie Figeon

Conseillère des projets



Léves Mathys

Associé membre du conseil d'administration
Directeur Général des opérations
[Lisez son article](#)



Elisabeth Rouhier

Conseillère en stratégie
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Caroline Boly

Conseillère en stratégie
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Famélie Gic

Associée et Directrice régionale de l'Est
de la Direction Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Jordan Chénard

Conseillère des projets
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Laurence Bouchard

Associée et Directrice
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Amélie Chabot

Directrice d'Unité et Directrice
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Marie-Hélène Harvey

Associée membre du conseil d'administration
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)



Karyn Thibault

Conseillère des projets
Directrice Générale des opérations
[Lisez son article](#)

Préenregistré ▶



L'art d'inf Webinaire - Renseignements personnels : vos nouvelles obligations en matière de langage clair

399 \$ 49 \$ 1h

Clément Camion En Clair

Dans ce et hum Protection des renseignements personnels et langage clair: quelles obligations et comment s'y préparer? (Projet de loi 64 (loi 25) et projet de loi C-27)

Faire simple n'a rien d'évident. Découvrez nos formations.

Plan de conférence

La base

- 1 Comment les gens lisent-ils en 2023?
- 2 Qu'est-ce que le « langage clair » ?
- 3 Pour en finir avec le mythe du nivellement par le bas

Cas pratique

- 4 Déontologie policière

Les normes

- 5 Le droit du langage clair
- 6 Faut-il légiférer?

Mesurer la clarté

- 7 Tests de lisibilité
- 8 Tests d'utilisabilité

+ 15 min

Période de questions

La base

Comment les gens lisent-ils en 2023?

1

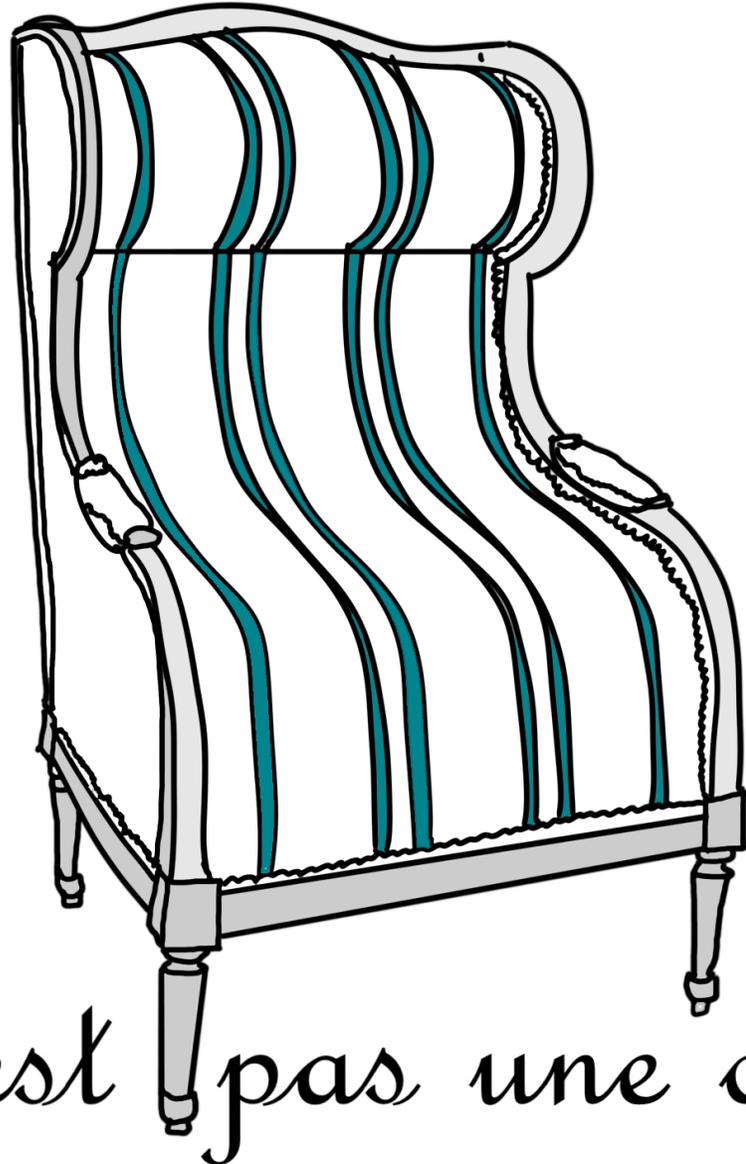




PLEASE
USE
SIDEWALK

PLEASE
USE
SIDEWALK





Ceci n'est pas une chaise.

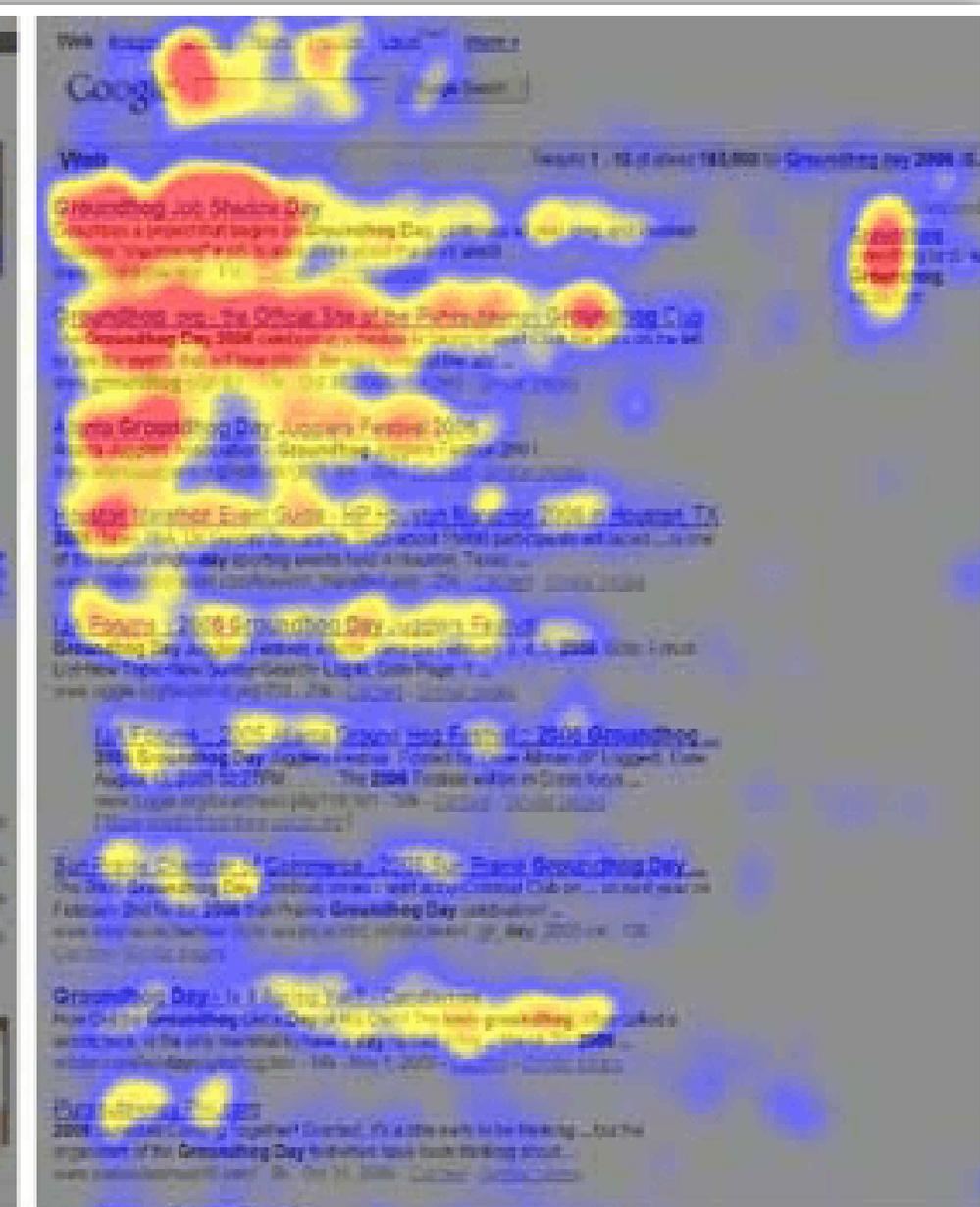
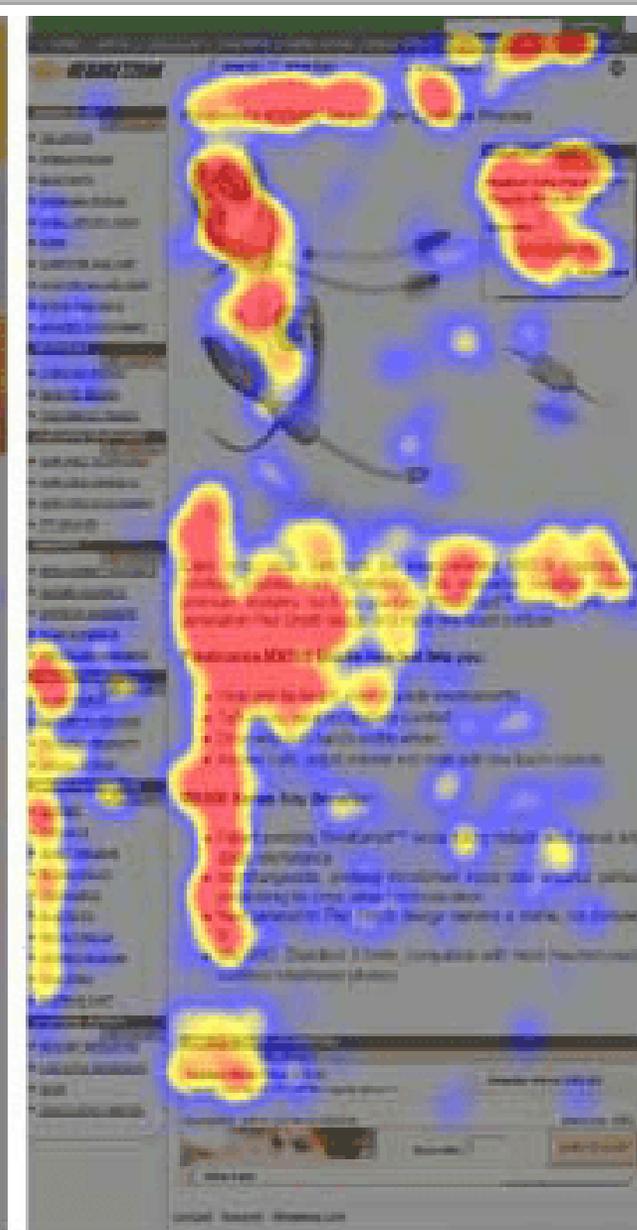
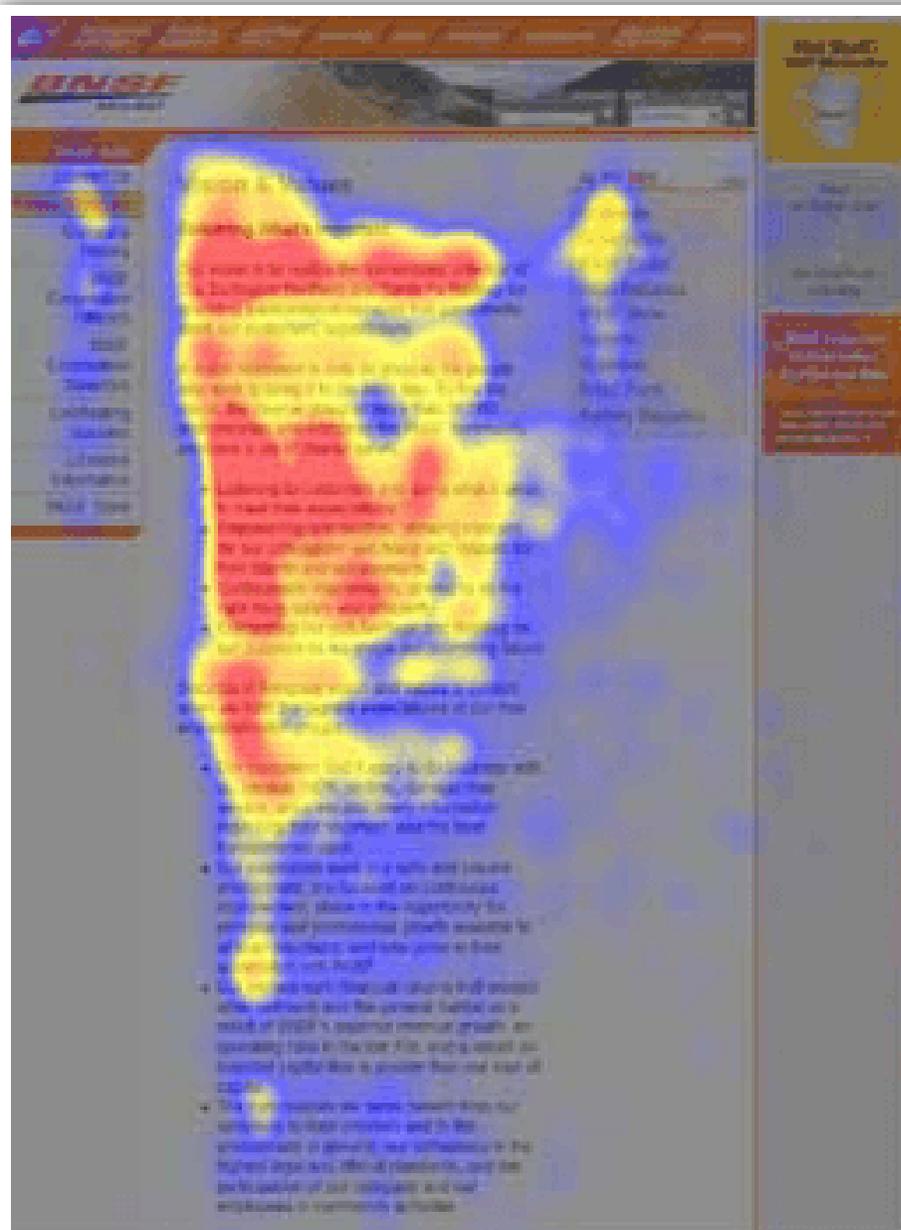
Nous sommes humains

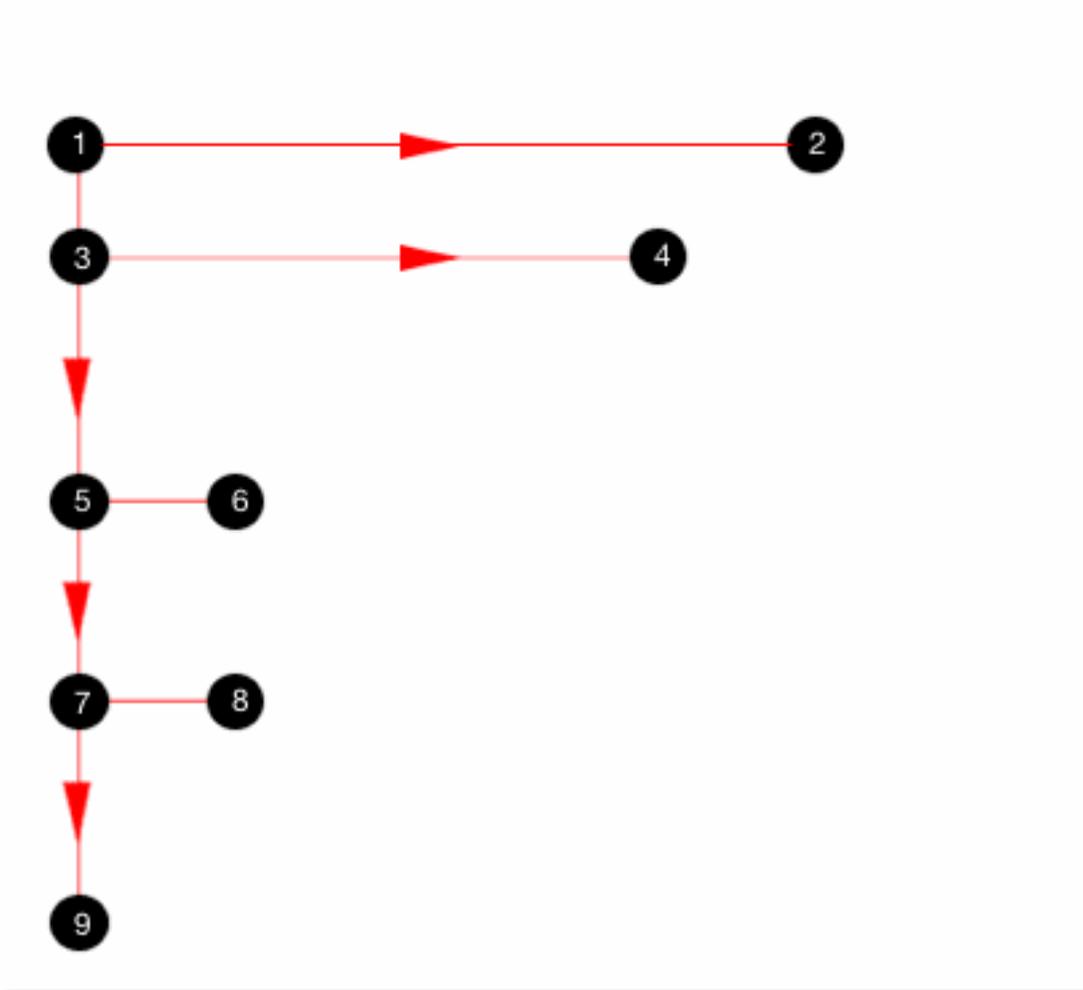


L'esprit vagabonde **30%** du temps.

Nous lisons moins de **20%** des contenus.

Nous mémorisons moins de **10%** de ce que nous lisons.





Remembering 9/11: 15 Years Later

SEPTEMBER 9, 2016 By Sarah Pruitt

September 11th: Why We Remember
Volunteers from the 9/11 Tribute Center reflect on the importance of sharing their stories of 9/11 with future generations.

Since it opened in 2006, the 9/11 Tribute Center in Lower Manhattan has become a place where thousands of people visit to remember the victims of the September 11 attacks. The center's mission is to help people understand the impact of 9/11 on the city and the world, and to provide a space for people to share their stories. The center's volunteers, including rescue workers, family members, and longtime Lower Manhattan residents, tell their stories in the hopes of providing a greater understanding of the impact of 9/11, as well as the ongoing recovery and resilience of New York City. We asked five of those volunteers to share some of their thoughts, including how 9/11 changed them, what they want people to remember and what advice they would give future generations.

- Joan Mastropaolo**, who lives in Jersey City, New Jersey, and whose husband (who was killed in the World Trade Center) was a firefighter, says that 9/11 changed her perspective on life. She says that she now values her family more and that she has become a more resilient person.
- Matt Crawford**, who worked at the World Trade Center on 9/11, says that the event changed his perspective on life. He says that he now values his family more and that he has become a more resilient person.
- Dave Hood**, who is an attorney for the Port Authority of New York & New Jersey, says that 9/11 changed his perspective on life. He says that he now values his family more and that he has become a more resilient person.
- Paul Tanelli**, a detective with the Brooklyn South Narcotics Division of the New York Police Department (NYPD), says that 9/11 changed his perspective on life. He says that he now values his family more and that he has become a more resilient person.
- John Powers**, who was the Director of Readiness Analysis for the Navy's operations at the Pentagon, says that 9/11 changed his perspective on life. He says that he now values his family more and that he has become a more resilient person.

Looking back at the past 15 years, what has stayed the same for New Yorkers?

Matt Crawford: I think what has stayed the same for New Yorkers is the rush to get back to work. I think that's what's changed, though, is the fact that if a New Yorker slows down and takes a minute to think about September 11, obviously they will remember the horrible events of that day, but that will be quickly followed up with a story about some act of kindness from a random stranger. I think that has softened us quite a bit.

Joan Mastropaolo: What has stayed the same in New York City is the tremendous pride and commitment that our residents have for our city. ...[W]hat has changed is the level of diligence on the part of New Yorkers in watching their

TRENDING NOW

- Scientists Virtually Unroll, Read Ancient Biblical Scroll
- Why are countries classified as First, Second or Third World?
- DNA Study Finds Aboriginal Australians World's Oldest Civilization

Eyetracking by Nielsen Norman Group nngroup.com **NN/g**

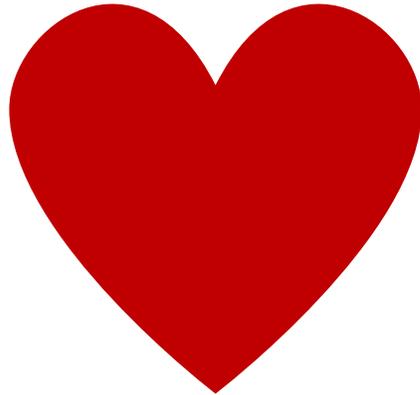
Difficultés de lecture pour certains

ABC

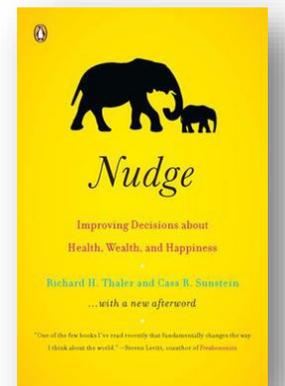
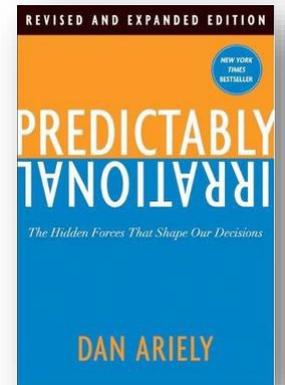
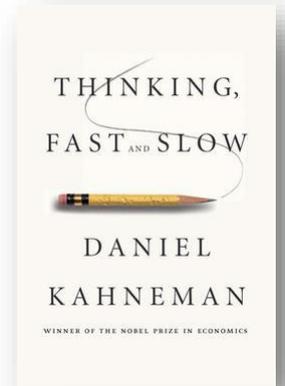
46,4% de la population n'a pas un niveau d'alphabétisation suffisant pour fonctionner pleinement dans la société d'aujourd'hui.

La « fracture numérique » touche environ 20% de la population, principalement plus âgée.

Nous sommes humains



Nous sommes **des êtres émotifs, voire impulsifs** avant d'être des êtres rationnels.



Enfin, vous finirez par lire cette phrase.

**Vous allez lire ça
en premier.**

Puis vous lirez cette phrase.

Ensuite, vous lirez celle-ci.

Objectifs de simplicité



ABC

Réduire la charge cognitive et focaliser l'attention pour que les gens puissent:

- Trouver l'information
- Comprendre l'information dès la première lecture
- Utiliser cette information facilement (accomplir leur tâche)

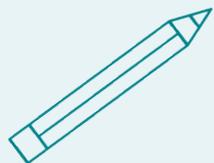
La base

Qu'est-ce que le *langage clair*?

2



Utiliser des mots courts,
simples et courants



Oui! Mais pas seulement!



Une communication est en langage clair si

- son **libellé**,
- sa **structure** et
- son **design**

*sont si clairs que les **utilisateurs concernés**
peuvent **facilement***

- trouver** ce dont ils ont besoin,
- comprendre** ce qu'ils trouvent, et
- utiliser** cette information.

Pour rédiger un texte en langage clair, il faut considérer 5 aspects :

- Public cible et objectif
- Structure et organisation des messages
- Design (apparence)
- Style
- Mesurer

Cas pratique

Avis de confidentialité
en signature d'un courriel

Avant

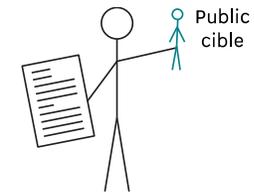
Avis de confidentialité

Le présent message, ainsi que tout fichier qui y est joint, est destiné exclusivement à l'intention de son ou de ses destinataires; il peut contenir des informations confidentielles. Si vous n'êtes pas le destinataire de ce message, nous vous avisons par la présente que tout usage, reproduction ou diffusion de ce message et de tout fichier qui y est joint est strictement interdit. Si ce message vous a été transmis par erreur, veuillez en aviser sans délai l'expéditeur en lui retournant ledit message et ensuite le détruire, ainsi que tout fichier joint sans en conserver de copie. Rien dans cet avis ne peut être interprété comme allant à l'encontre de la Loi sur le droit d'auteur (L.R., 1985, ch. C-42).

Notre démarche de conception en 6 étapes

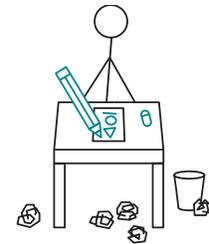
D'abord

- 1 Connaître votre public cible
- 2 Définir vos objectifs communicationnels



Puis

- 3 Sélectionner et organiser vos messages
- 4 Rendre votre structure claire et apparente
- 5 Rédiger de façon claire et humaine



Enfin

- 6 Relire et tester vos prototypes



Avant

Avis de confidentialité

Le présent message, ainsi que tout fichier qui y est joint, est destiné exclusivement à l'intention de son ou de ses destinataires; il peut contenir des informations confidentielles. Si vous n'êtes pas le destinataire de ce message, nous vous avisons par la présente que tout usage, reproduction ou diffusion de ce message et de tout fichier qui y est joint est strictement interdit. Si ce message vous a été transmis par erreur, veuillez en aviser sans délai l'expéditeur en lui retournant ledit message et ensuite le détruire, ainsi que tout fichier joint sans en conserver de copie. Rien dans cet avis ne peut être interprété comme allant à l'encontre de la Loi sur le droit d'auteur (L.R., 1985, ch. C-42).

Avant

Avis de confidentialité

Le présent message, ainsi que tout fichier qui y est joint, est destiné exclusivement à l'intention de son ou de ses destinataires; il peut contenir des informations confidentielles. Si vous n'êtes pas le destinataire de ce message, nous vous avisons par la présente que tout usage, reproduction ou diffusion de ce message et de tout fichier qui y est joint est strictement interdit. Si ce message vous a été transmis par erreur, veuillez en aviser sans délai l'expéditeur en lui retournant ledit message et ensuite le détruire, ainsi que tout fichier joint sans en conserver de copie. Rien dans cet avis ne peut être interprété comme allant à l'encontre de la Loi sur le droit d'auteur (L.R., 1985, ch. C-42).

Après

Vous avez reçu ce message par erreur?

C'est embarrassant. Ce message est confidentiel, y compris les pièces jointes et les autres messages qu'il contient.

Voici quoi faire :

1. N'en lisez pas plus! Et n'en diffusez pas le contenu.
2. Supprimez ce message, d'abord dans votre boîte de réception, puis dans votre corbeille.
3. [Écrivez-moi un message distinct](#) pour m'informer de cette erreur.

Merci de votre collaboration.

Le langage clair, c'est:

- Une méthodologie de travail (une démarche)
- Une pratique multidisciplinaire
- Une norme de qualité

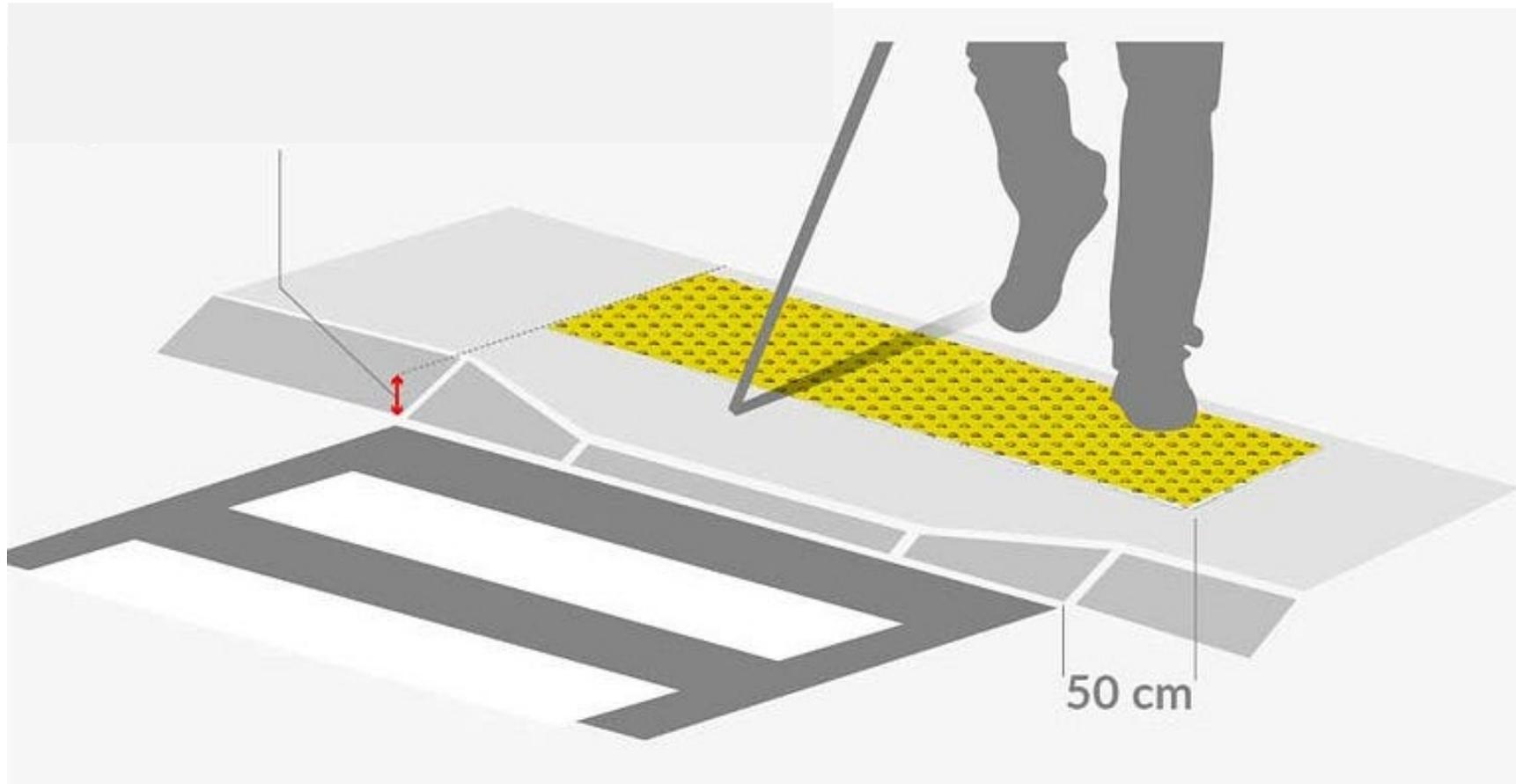
La base

Pour en finir avec le mythe du nivellement par le bas

3



Nivellement par le bas? Tout dépend du point de vue.



Une question d'efficacité

- Même les experts préfèrent le langage clair
- Plus le niveau de scolarité augmente, plus les lecteurs apprécient le langage clair
- Les erreurs et plaintes sont coûteuses pour les usagers et pour l'administration (centre d'appel, délais inutiles, mesures correctives, enjeux réputationnels...)



[The Public Speaks: An Empirical Study of Legal Communication by Christopher R. Trudeau .: SSRN](https://lawrepository.ualr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2009&context=lawreview)

<https://lawrepository.ualr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2009&context=lawreview>

Extrait

« Pour les clientèles, les bénéfices seront :

- *Des contenus simplifiés, allégés des termes techniques et juridiques*
- *Des contenus personnalisés avec des démarches mieux expliquées*
- *Une meilleure compréhension du message qui les aide à poser les gestes demandés*
- *Une relation de confiance renforcée avec l'organisation.*

Pour la CNESST, les bénéfices prévus incluront :

- *Une diminution des appels téléphoniques*
- *Une diminution des délais et du temps de traitement des dossiers*
- *Une diminution du nombre de contestations en lien avec les décisions rendues*
- *Une diminution des visites dans les points de services. »*

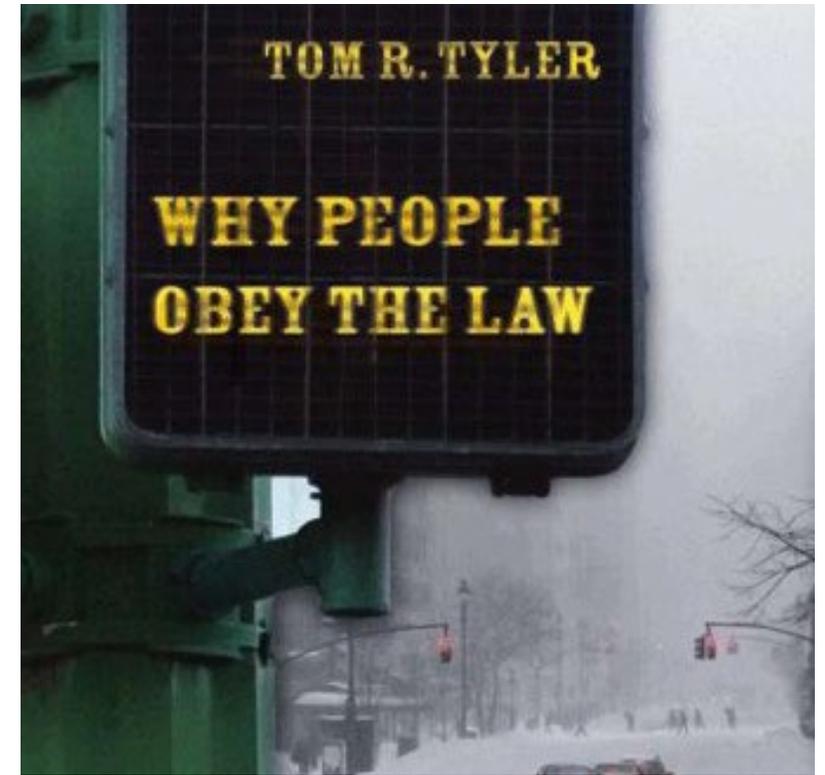
[CNESST : le grand chantier de clarification des communications écrites: Entretien avec Pierre Cyr, directeur à la direction de la planification et de l'innovation / Discourse and Writing/Rédactologie \(sfu.ca\)](#)

Une question d'efficacité

- Les fardeaux administratifs ont un impact important sur le Produit Intérieur Brut (PIB)
- En 2004, l'OCDE estimait que cet impact pouvait aller jusqu'à 1,4% du PIB
- En 2020, une étude estime que la paperasserie coûte 38,8 milliards \$/année aux entreprises canadiennes (!)
- [Rapport sur la paperasserie au Canada \(cfib-fcei.ca\)](http://cfib-fcei.ca)

Une question de légitimité

- La légitimité de l'administration publique repose sur la confiance du public
- Les interactions avec l'administration publique reflètent ses valeurs
- Des parcours d'information complexes envoient un signal négatif;
- Peuvent conduire à des erreurs, du décrochage, des situations de non-recours aux services



*Why People Obey the Law |
Princeton University Press*

Écrire, pour qui?

Cas en déontologie policière

4



AVANT

Commissaire
la déontologie
policière
Québec

104

Québec, le 18 mai 2017

Madame Prénom + Nom
Adresse (Courriel ou Postale)

N/Dossier : 14-

Madame,

Nous accusons réception de votre plainte reçue à notre bureau le Date Réception Plainte.

Il est important, pour une bonne compréhension du traitement à venir de votre plainte, que vous preniez attentivement connaissance du document d'information joint. Il expose le processus de traitement des plaintes et, notamment, la procédure de conciliation à laquelle, sauf circonstances exceptionnelles, toute plainte doit être soumise.

Incidentement, nous avons procédé à une première analyse de votre plainte, mais des informations supplémentaires de votre part seront nécessaires pour que nous puissions la traiter conformément à la loi.

En conséquence, vous devez nous transmettre **avant le Date Délai**, les renseignements et/ou documents suivants :

1. Questions

Si vous avez de la difficulté à formuler des réponses à cette demande de renseignements additionnels, n'hésitez pas à entrer en communication au numéro (418) 643-7897 avec mesdames **Andrée Lemieux** ou **Sylvie Poulin** au poste 20514 ou sans frais si vous êtes de l'extérieur de la région de Québec au 1 877 237-7897, qui pourra vous aider.

Par ailleurs, afin d'**accélérer le traitement de votre plainte**, nous vous demandons de nous exposer votre opinion sur l'utilisation du processus de conciliation à votre cas. Du reste, **si vous vous opposez à la conciliation**, vous devez **aviser par écrit le Commissaire de vos motifs**, et ce, le plus tôt possible dans les **trente (30) jours suivant la date de la réception de votre plainte.**

2535, boul. Laurier, suite 1.06
Québec (Québec) G1V 4M3
Téléphone : 418 643-7897
Sans frais : 1 877 237-7897
Télécopieur : 418 528-9473
Courriel : deontologie-policiere.quebec@msp.gouv.qc.ca

APRÈS

Québec, le ___ janvier 2019

Madame [Nom et prénom]
[Adresse courriel ou postale]

Objet : Votre plainte – Informations à nous transmettre (18-...)

Bonjour Madame [Nom],

Nous avons bien reçu votre plainte en déontologie policière, mais nous avons besoin de précisions pour pouvoir bien l'analyser. Sans ces informations, nous pourrions devoir refuser votre plainte.

Informations à nous transmettre avant le _____

- [Information no 1]
- [Information no 2]

Nous vous demandons de répondre par écrit à ces questions. Vous pouvez utiliser notre formulaire en ligne ou papier.

- Formulaire en ligne** (plus rapide) : www.deontologie-policiere.gouv.qc.ca
- Formulaire papier** : ci-joint. Vous pouvez nous l'envoyer par télécopieur, par la poste ou le déposer en personne à nos bureaux de Québec ou de Montréal. Vous trouverez nos coordonnées au bas de cette page.
- Vous pouvez également nous faire parvenir les photos et les documents par courriel en format pdf.

Trois décisions possibles après l'analyse de votre plainte

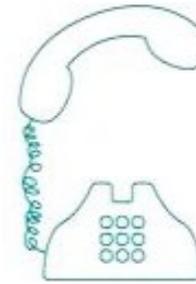
Lorsque nous aurons reçu les informations demandées, notre équipe analysera soigneusement votre plainte dans les semaines qui suivront. Nous prendrons aussi connaissance des documents reçus du service de police pour compléter notre analyse.

Cette analyse nous permettra de prendre l'une des trois décisions suivantes. Vous serez informé de notre décision par écrit dès qu'elle sera rendue.

- Organiser une rencontre de conciliation entre vous et le policier en présence d'une personne neutre**
Cette rencontre vous permet de discuter ensemble des événements survenus, dans un environnement sécuritaire et en présence d'une personne neutre. La loi privilégie ce genre de rencontre, qui nécessite votre collaboration.
- Mener une enquête**
Nous menons une enquête dans les cas d'intérêt public : décès ou blessures, infractions criminelles reprochées au policier ou autres événements graves, etc. Le but de l'enquête

Deux lettres simplifiées,
16% d'appels en moins,
malgré la hausse du nombre de plaintes

2016-2017



4297 appels

2017-2018



3599 appels

*Deux lettres simplifiées, 16%
d'appels en moins — En Clair*

Formulaire de plainte (accompagnement par En Clair)

- Entrevues avec les professionnels, des membres du public et un directeur de clinique juridique
- Difficile à remplir sans aide; besoin fort d'être accompagné; « intimidant »
- Long à remplir (plusieurs rencontres)
- Difficile de différencier le ressenti et les faits
- Termes juridiques difficiles
- Incompréhension sur les types de demandes permises
- Ex: formation, conciliation, sanction vs. demandes d'indemnisation, annulation de constat d'infraction, excuses vs. simple signalement
- 1/3 des plaintes ne sont jamais envoyées (craintes de représailles; apaisement après avoir rempli une plainte, signalement, avoir été entendu)
- Mécompréhension du rôle du Commissaire à la déontologie policière (croyance de partialité)
- Parfois, manque de confiance dans le système de justice en général

Informations

Avant de déposer votre plainte

1. Nous pouvons traiter votre plainte seulement si elle remplit certaines conditions. [Vérifiez si c'est le cas pour vous.](#)
2. Informez-vous sur [ce qui va se passer](#) une fois que vous aurez déposé votre plainte. Vous pourrez décider si le recours en déontologie policière répond à vos besoins ou vos attentes.
3. Prenez votre temps! Vous avez 1 an après l'incident ou votre connaissance de l'incident pour déposer votre plainte. Si vous vous sentez sous le coup de l'émotion, vous pouvez attendre un moment où vous vous sentirez plus capable de décrire objectivement ce qui s'est passé.
4. Si vous pouvez les fournir, rassemblez les informations et les documents qui seront demandés dans ce formulaire de plainte :
 - o Date, heure et lieu de l'incident;
 - o Identité des personnes visées;
 - o Numéro de dossier ou de constat d'infraction lié à l'incident;
 - o Noms de témoins;
 - o Documents pertinents en soutien de votre plainte.

Aide pour remplir ce formulaire de plainte

Vous avez le droit de recevoir de l'aide pour déposer votre plainte. Nous pouvons répondre à vos questions et vous aider à rédiger votre plainte. N'hésitez pas à nous contacter!

- Par courriel à deontologie-policiere.quebec@comdp.gouv.qc.ca
- Par téléphone au 1 877 237-7897 (ligne sans frais) ou au 418 643-7897.

Débuter »

Contexte de votre plainte

Pour commencer, nous souhaitons vous poser quelques questions pour bien comprendre le contexte de votre plainte.

La plainte concerne : *

- Un incident qui vous est arrivé personnellement.
- Un incident qui est arrivé à une personne que vous représentez ou que vous aidez dans le dépôt de sa plainte.
- Un incident dont vous avez été témoin.
- Un incident dont vous avez pris connaissance via les médias, les médias sociaux ou par une autre personne.

Quel(s) résultat(s) souhaitez-vous obtenir en déposant cette plainte? *

En répondant à cette question, vous pourrez rapidement savoir si ce résultat est possible ou non.

- Sensibilisation ou formation**
Je veux que la ou les personnes visées par ma plainte soient formées ou sensibilisées sur les bonnes façons d'agir afin qu'elles puissent corriger leur comportement.
- Discussion**
Je veux discuter avec la ou les personnes visées par ma plainte de l'incident, leur dire l'impact que leurs actions ont eu sur moi et essayer de comprendre pourquoi elles ont agi de cette manière.
- Sanction**
Je veux que la ou les personnes visées par ma plainte soient sanctionnées.
- Indemnisation**
Je veux recevoir une indemnisation pour ce que j'ai subi en lien avec l'incident.
- Annulation de constat d'infraction ou d'une accusation criminelle**
Je veux que l'accusation criminelle qui me vise ou le constat d'infraction que j'ai reçu soit annulé.
- Excuses**
Je veux que la ou les personnes visées par ma plainte s'excusent pour ce qu'elles ont fait ou dit.
- Autre
- Je ne sais pas/Je ne souhaite pas répondre

Quel(s) résultat(s) souhaitez-vous obtenir en déposant cette plainte? *

En répondant à cette question, vous pourrez rapidement savoir si ce résultat est possible ou non.

Sensibilisation ou formation

Je veux que la ou les personnes visées par ma plainte soient formées ou sensibilisées sur les bonnes façons d'agir afin qu'elles puissent corriger leur comportement.

Est-ce possible?

Oui. Nous pouvons communiquer des observations aux personnes visées par votre plainte sur leur conduite et formuler des recommandations à leur employeur pour prévenir des manquements futurs. De plus, vous pouvez sensibiliser vous-même ces personnes à l'égard de leur conduite si vous participez à une rencontre de conciliation.

[En savoir plus](#)

Discussion

Je veux discuter avec la ou les personnes visées par ma plainte de l'incident, leur dire l'impact que leurs actions ont eu sur moi et essayer de comprendre pourquoi elles ont agi de cette manière.

Sanction

Je veux que la ou les personnes visées par ma plainte soient sanctionnées.

Indemnisation

Je veux recevoir une indemnisation pour ce que j'ai subi en lien avec l'incident.

Annulation de constat d'infraction ou d'une accusation criminelle

Je veux que l'accusation criminelle qui me vise ou le constat d'infraction que j'ai reçu soit annulé.

Est-ce possible?

Nous n'avons pas le pouvoir d'annuler un constat d'infraction ou une accusation criminelle. Vous pouvez par contre contester le constat d'infraction ou vous défendre d'une accusation criminelle devant un tribunal.

Excuses

Je veux que la ou les personnes visées par ma plainte s'excusent pour ce qu'elles ont fait ou dit.

Autre

Je ne sais pas/Je ne souhaite pas répondre

Les normes

Le droit du langage clair

5



On parle souvent du *langage clair en droit*...

Mais il existe un *droit du langage clair*.

Le langage clair en droit : pour une profession plus humaine, efficace, crédible et prospère !

Stéphanie Roy*

Il est consternant de constater que la plupart des Québécois ne comprennent pas aisément les lois qui les régissent, les jugements qui les touchent ou les contrats qu'ils signent. Pensons aux contrats de services de téléphonie, aux contrats de mariage ou aux hypothèques, pour ne citer que quelques exemples de contrats qui ont un impact sur la vie personnelle et financière des gens. Tout aussi consternant : les heures et l'énergie que perdent les juristes chaque semaine à lire, à relire et à décortiquer le même article de loi, le même paragraphe de jurisprudence ou la même clause d'un contrat à cause d'un manque de clarté. Quand on pense que le droit existe pour régir la vie et les rapports en société, la nécessité d'utiliser un langage clair en droit est une évidence. Pourtant, le style juridique est lourd, formel et complexe. Ces dernières années, notre travail nous a amenée à nous questionner et à comprendre en quoi les différents textes juridiques posent problème sur le plan de la communication. Nous avons cherché des éléments comparables ailleurs dans le monde et ainsi découvert de nombreux projets de loi, contrats et autres documents réécrits en langage clair qui furent de francs succès. Nous nous impliquons aussi activement au sein du réseau international du langage clair qui assure un partage de connaissances et de compétences entre experts en la matière. Le constat est général : il est possible d'écrire le droit plus clairement sans en changer les effets juridiques. Contrairement à certaines idées préconçues, la nécessaire précision juridique ne justifie en rien le style juridique traditionnel des juristes. Il est temps, voire urgent, que la communauté

<https://canlii.ca/t/xff4>

Lois générales

Code civil: 1436 CcQ (contrats de consommation et d'adhésion)

Lois sectorielles

- Loi sur l'administration publique + Loi sur la justice administrative
- Loi sur la protection du consommateur; Code des fournisseurs de services sans fil (CRTC)
- Lois sur la protection des renseignements personnels (Loi 25 (PL64), projet de loi C27)

Jurisprudence (1436 CCQ, 25 LPC; renseignements personnels)

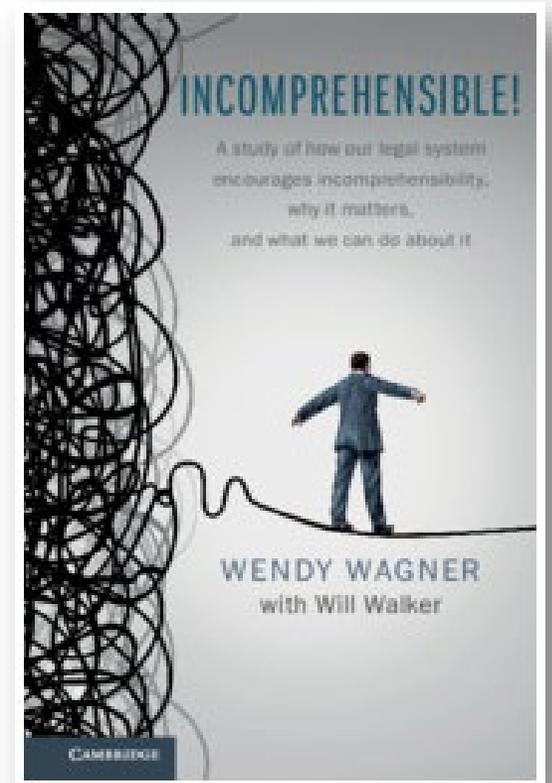
Doctrine (notamment sous 1436 CCQ, 25 LPC – clarté et lisibilité; Richard c. Time)

Lignes directrices (Commissariat à la vie privée du Canada, CAI)

Sources de « soft law » à l'international

- RGPD (Règlement général sur la protection des données = règlement européen) et lignes directrices
- **Norme ISO 24294** « Plain language - Part 1 : Governing principles and guidelines »

À surveiller: les « interfaces truquées » (« dark patterns » ou « deceptive patterns »)



ISO - ISO/FDIS 24495-1 - Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines

“...will provide authors in most languages with an approach that helps them communicate effectively with their audiences. It will feature high-level principles, guidelines and techniques to help writers everywhere produce communications that work.”



N° 79

<http://www.clarity-international.org/>

Zoom sur les exigences pour l'administration publique

LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

CHAPITRE I

OBJET ET APPLICATION

1. La présente loi affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux citoyens; elle instaure ainsi un cadre de gestion axé sur les résultats et sur le respect du principe de la transparence.

Elle reconnaît le rôle des parlementaires à l'égard de l'action gouvernementale et leur contribution à l'amélioration des services aux citoyens en favorisant l'imputabilité de l'Administration gouvernementale devant l'Assemblée nationale.

LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

CHAPITRE II

(...)

7. Un ministère ou un organisme qui fournit directement des services aux citoyens doit:

1° s'assurer de **connaître les attentes des citoyens**;

2° **simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent la prestation de services**;

3° développer chez ses employés le souci de dispenser des services de qualité et les associer à l'atteinte des résultats fixés par le ministère ou l'organisme.

Le ministère ou l'organisme qui l'estime approprié sensibilise les usagers sur le coût des services qu'ils utilisent.

chapitre J-3

LOI SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

...

TITRE I

RÈGLES GÉNÉRALES APPLICABLES À DES DÉCISIONS
INDIVIDUELLES PRISES À L'ÉGARD D'UN ADMINISTRÉ

CHAPITRE I

RÈGLES PROPRES AUX DÉCISIONS QUI RELÈVENT DE
L'EXERCICE D'UNE FONCTION ADMINISTRATIVE

2. Les procédures menant à une décision individuelle prise à l'égard d'un administré par l'Administration gouvernementale, en application des normes prescrites par la loi, sont conduites dans le respect du devoir d'agir équitablement.

(...)

chapitre J-3

LOI SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

...

RÈGLES PROPRES AUX DÉCISIONS QUI RELÈVENT DE L'EXERCICE D'UNE FONCTION ADMINISTRATIVE

4. L'Administration gouvernementale prend les mesures appropriées pour s'assurer:

(...)

3° que les décisions sont prises avec diligence, qu'elles sont communiquées à l'administré concerné en termes clairs et concis et que les renseignements pour communiquer avec elle lui sont fournis;

chapitre J-3

LOI SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

...

RÈGLES PROPRES AUX DÉCISIONS QUI RELÈVENT DE L'EXERCICE
D'UNE FONCTION JURIDICTIONNELLE

13. Toute décision rendue par l'organisme doit être communiquée en termes clairs et concis aux parties et aux autres personnes indiquées dans la loi.

La décision terminant une affaire doit être écrite et motivée, même si elle a été portée oralement à la connaissance des parties.

chapitre J-3

LOI SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

...

RÈGLES PROPRES AUX DÉCISIONS QUI RELÈVENT DE L'EXERCICE
D'UNE **FONCTION JURIDICTIONNELLE**

13. Toute décision rendue par l'organisme doit être **communiquée en termes clairs et concis** aux parties et aux autres personnes indiquées dans la loi.

La décision terminant une affaire doit être écrite et motivée, même si elle a été portée oralement à la connaissance des parties.

Au fédéral...

Pas de loi spécifiquement sur le langage clair.

Politiques, directives et lignes directrices qui prescrivent:

- Les techniques de communication à mettre en œuvre
- Les normes d'accessibilité à respecter

- S'appliquent à la majorité des ministères et agences ou sociétés d'État
- En principe, des conséquences sont prévues, tant pour les institutions que pour les personnes

- [Directive sur la gestion des communications-Canada.ca](#)

Les normes

Faut-il légiférer?



6

« La langue officielle du gouvernement n'est ni le français ni l'anglais. C'est le « bureaucrate » — beaucoup de mots pour rien dire.

Elle coûte des milliards de dollars, maquille les échecs et rend les gens fous.

Je ferai adopter une Loi sur le langage clair pour interdire le jargon bureaucratique au gouvernement. »

Pierre Poilievre
chef du Parti conservateur du Canada
1^{er} septembre 2022

[Une Loi sur le langage clair - YouTube](#)

Plain Language Act (2022, NZ)

Plain Writing Act (2010, US)

Clear and Concise Content Bill (2023, US)

- Généralisent la notion de « public cible »
- « Plain Language Awards » permettent de célébrer les succès et décerner des prix « citron »

- Des lois à portée surtout symbolique
- Ne confèrent aucuns droits aux administrés
- Pas de sanctions
- (\$) Ne prévoient pas nécessairement de budgets dédiés pour les entités concernées



[Public Law 111 - 274 - Plain Writing Act of 2010 - Content Details - \(govinfo.gov\)](#)
[Plain Language Act 2022 No 54, Public Act Contents - New Zealand Legislation](#)

[S.4577 - 117th Congress \(2021-2022\): Clear and Concise Content Act of 2022 | Congress.gov](#)
[| Library of Congress](#)

Plusieurs projets d'envergure au Québec et au Canada

Au Québec

→ quebec.ca

→ Des milliers de lettres représentant des millions d'envois chaque année: SAAQ, CNESST, Revenu Québec, Retraite Québec

Au Canada

→ [Cour suprême \(La cause en bref\)](#)

→ [Tribunal de la sécurité sociale](#)

→ Directives du Conseil privé / Secrétariat du conseil du Trésor

Toutefois, plusieurs projets dépendent de la sensibilité des personnes qui dirigent les organisations. Est-ce suffisant?

Ce qui permettrait de faire évoluer les pratiques:

- Une réelle volonté politique (un projet de loi serait un signal fort)
- Surtout, des budgets de transformation organisationnelle consacrés à des projets de simplification pour les organisations concernées

Mesurer la clarté

Tests de lisibilité



- Une chose est certaine: la clarté et la simplicité ne se mesurent pas du point de vue du concepteur d'une communication. Avocats, juges, experts... ne sont pas le public cible!
- La clarté et la simplicité se mesurent du point de vue des utilisateurs finaux.

Tests de lisibilité



Ce que les tests de lisibilité ne vous disent pas

Clément Camion, avocat spécialiste en vulgarisation juridique ·
19 févr. 2018

Les tests de lisibilité sont perçus comme objectifs, faciles à mettre en œuvre et peu coûteux. Largement répandus au sein des organisations mais souvent mal compris, ils sont peu fiables et peu utiles en pratique. Testez plutôt vos textes auprès de votre public cible.

$$0.39 \left(\frac{\text{mots totaux}}{\text{phrases totales}} \right) + 11.8 \left(\frac{\text{syllabes totales}}{\text{mots totaux}} \right) - 15.59^{10}$$

 *[Vous pouvez lire ce texte sur enclair.ca/blogue](https://enclair.ca/blogue)*

Tests de temps de lecture

Chiffrez le temps de lecture requis en fonction du nombre de mots, et demandez-vous s'il est réaliste pour votre public cible.

Comment faire ? Comptez le nombre de mots et divisez-le par 250 mots/minute ou utilisez Antidote qui donne le temps de lecture.



Mesurer la clarté

Tests d'utilisabilité



8

- Comment mesurer la charge cognitive?
- Tests pour valider si les utilisateurs comprennent le texte
 - Questions à choix de réponses,
 - Entrevues individuelles, etc.
- Tests d'utilisabilité pour vérifier si les utilisateurs parviennent à accomplir leur tâche aisément
 - Temps de complétion
 - Durée de complétion
 - Taux d'erreurs
 - Entrevues individuelles
 - Etc.

Période de questions



fin



en clair

;

En Clair Service-Conseil Inc.

5043 rue Saint-Dominique, Montréal (Québec) H2T 1V1

info@enclair.ca | <https://enclair.ca>

LES CONTENUS ET OUTILS DU CAIJ

Retrouvez toutes les ressources pertinentes du CAIJ sur le sujet dans :

Livres:

- Issalys, Pierre et al. « Le Chantier 4: Lisibilité des lois et des contrats », dans 22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2020, 67-86. En bibliothèque: [KEQ 196 V784 2020](#)
- Lagacé, Jacques, « L'accessibilité du langage des lois », dans Éléments de légistique : comment rédiger les lois et les règlements, Québec : Éditions Yvon Blais, 2010, 419-428. En bibliothèque: [K 3320 T789 2010](#)

Articles

- Camion, Clément et Roy, Stéphanie « Des contrats plus clairs et plus performants grâce au legal design », dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, Développements récents en droit des affaires (2021), vol 500, Montréal (QC), Éditions Yvon Blais, 2021, 115-141. En bibliothèque: [KEQ 495 A66 2021 v.500](#)
- Baudouin, Jean-Louis, « L'illisible : la lecture contemporaine de la loi et du jugement », Revue électronique du Centre de recherche en droit public, vol 26:6, (2021), 1-18.
- Daly, Paul, « Why write statutes which some people cannot read? », Supreme Court Law Review : Second Series, vol. 99, (2020), 409-426. En bibliothèque: [K 23 U64 2020 v.99](#).