

Actes du colloque Clarity 2018

Montréal, Canada

La communication claire à l'ère moderne

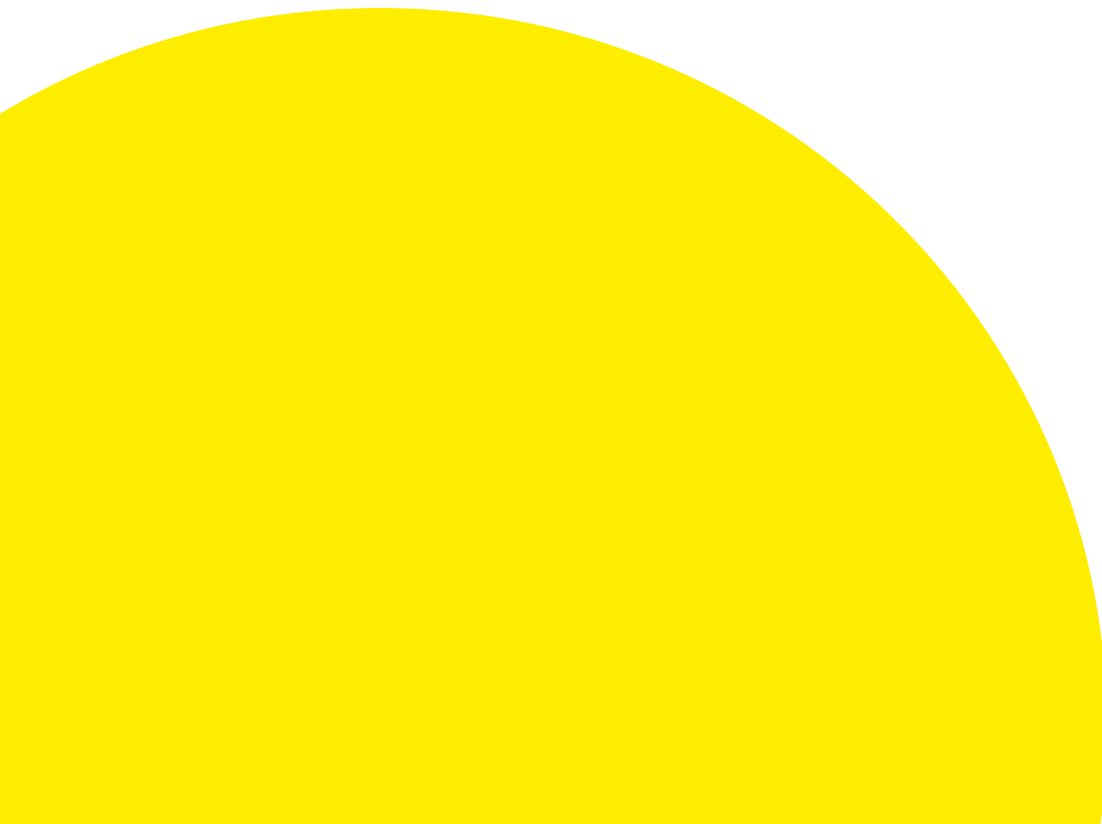
Plain Language in Modern Times

Version 1.1.
Mise à jour, 21 octobre 2019

La publication de ces actes est
possible grâce à la collaboration de :

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui, chacune à leur manière, ont contribué à la réalisation de cet ouvrage.

We wish to thank everyone who helped to make the publication of these Conference Proceedings possible.



Mot de la Fondation

Chercher. Trouver. Transmettre.

La Fondation du Barreau du Québec est fière d'être le partenaire d'Éducaloi dans son projet de rendre accessibles les actes du Colloque Clarity, qui fut certainement un événement phare de l'automne 2018 dans le milieu juridique, et auquel plusieurs intervenants ont contribué.

Ce partenariat s'inscrit naturellement dans notre rôle de promotion des recherches juridiques. Il démontre également notre volonté de soutenir la mission d'Éducaloi qui apparaît essentielle pour un meilleur accès à la justice.

En effet, le financement de la publication des actes s'avère unique, tout comme le Colloque, puisqu'il permet de mettre à disposition de tous les avancées récentes et les applications en matière de langage clair. Dans une époque où tout semble se complexifier, les repères du langage clair sont essentiels pour favoriser l'exercice des droits, ici, au Québec, comme à l'international.

Nous sommes d'ailleurs convaincus des bienfaits d'une meilleure connaissance et compréhension du droit, tant pour la communauté juridique que pour les justiciables. Développer les connaissances en droit, valoriser les travaux de recherche, informer la communauté juridique et le grand public, sont les axes principaux des actions de la Fondation.

L'avancement du droit, que nous soutenons en nouant des partenariats, en subventionnant des travaux de recherche et en encourageant l'excellence dans la recherche en droit, fait selon nous partie des assises d'une meilleure administration de la justice et par le fait même, d'une meilleure société.

Nous vous souhaitons une lecture...éclairée.

Anne-Marie Beaudoin

Présidente de la Fondation du Barreau du Québec

Tamara Davis

Cheffe de la direction de la Fondation du Barreau du Québec

Message from the Foundation

[Search.](#) [Find.](#) [Share.](#)

The Quebec Bar Foundation is proud to partner with Éducaloi in publishing the Clarity 2018 Conference Proceedings. The Conference, held last fall, was certainly a landmark event in the legal community, and many collaborators contributed to its success.

Our partnership with Éducaloi is an integral part of our role in promoting legal research. It also reflects our commitment to supporting Éducaloi's mission, which is crucial to enhancing access to justice.

The funding of the publication of the Conference Proceedings is unique, as was the Conference, because it makes the most recent advances in plain language communication available to everyone. In an era where everything is becoming more complex, such advances in plain language are essential for rights to be exercised, both here in Quebec and internationally.

We firmly believe that a better knowledge and understanding of the law benefits the legal community as well as people navigating the justice system. This is in keeping with the Foundation's main objectives of advancing legal knowledge, promoting legal research and providing information to the legal community and the general public.

The advancement of the law, which we support by developing partnerships, funding research and promoting excellence in legal research, is essential to improving the administration of justice and, consequently, building a better society.

You will “clearly” appreciate reading the Clarity 2018 Conference Proceedings!

Anne-Marie Beaudoin
President of the Quebec Bar Foundation

Tamara Davis
Chief Executive Officer of the Quebec Bar Foundation

Mot d'Éducaloi

**La communication claire, pour
un meilleur accès à la justice !**

Une année s'est écoulée depuis que Montréal a accueilli par centaines les néophytes et les experts de la communication claire en droit.

En investissant autant de temps et d'énergie dans l'organisation de Clarity 2018, nous avons deux ambitions : initier le plus grand nombre d'acteurs québécois intéressés par l'accès à la justice pour les sensibiliser aux nombreux avantages de la communication claire, et inviter nos collègues des autres provinces et du monde à se joindre à nous afin de poursuivre le périple amorcé en 2010 avec la tenue de notre premier colloque international Dire le droit pour être compris.

Quel chemin parcouru par Éducaloi depuis nos tous premiers efforts de vulgarisation, il y a 20 ans ! Nos prédécesseures, cofondatrices, étaient guerrières et visionnaires. Notre communauté, elle, s'est peu à peu recentrée sur le citoyen qu'elle se doit de servir, mettant en pratique un principe fondamental de la communication claire.

La communication claire en droit : un vecteur d'appropriation pour le citoyen

Quel rôle vient donc jouer Éducaloi et les promoteurs de la communication claire face au défi que représente l'opacité et la complexité du droit et de son langage ?

Que ce soit devant les tribunaux ou plus fréquemment dans les gestes du quotidien, les citoyens sont amenés à faire valoir leurs droits. Cela implique d'en connaître l'existence et de les comprendre.

La communication claire permet certainement une meilleure compréhension du droit. Elle ouvre la porte à une meilleure connaissance du droit, à une participation accrue du citoyen et à une influence plus marquée sur un système de justice qui peut faire mieux pour s'adapter et répondre aux besoins. De plus, il va sans dire qu'il s'agit d'un jalon essentiel d'un meilleur accès à la justice.

Merci aux centaines d'artisans derrière l'immense réalisation de Clarity 2018, ainsi qu'à la Fondation du Barreau de partager cette vision commune : démocratiser le droit, avec la communication claire comme clé du succès !

L'honorable François Rolland, Ad. E.
Président du conseil

Me Ariane Charbonneau, avocate, MBA
Directrice générale

Message from Éducaloi

Plain Language Communication for Enhanced Access to Justice

It's been a year since Montreal hosted hundreds of plain language enthusiasts, ranging from beginners to experts in the field.

Much time and energy was devoted to organizing Clarity 2018, and it was done with two objectives in mind. The first was to reach as many of Quebec's access-to-justice advocates as possible to raise their awareness of the multiple benefits of plain language communication. The second was to invite people from across Canada and around the world to join us on this journey, which began in 2010 with our first international conference, *Dire le droit pour être compris* (Explaining the Law to Others: Message Received... and Understood!).

And what a journey it's been, since Éducaloi first ventured into the world of plain language communication 20 years ago! Éducaloi's founders were visionaries and trailblazers. In the two decades since Éducaloi was founded, the legal community has gradually shifted its focus back to the people it was meant to serve, thus putting into practice a fundamental principle of plain language communication.

Plain legal language: a means for empowering citizens

What is the role of Éducaloi and other plain-language advocates when faced with the complexity and lack of clarity in the law and legal language?

People must be able to assert their rights, whether before the courts or, more often, in everyday life. To do this, they must, first, know these rights exist and, second, must understand them.

Plain language communication helps people better understand the law. It enhances their knowledge of the law and opens the door to increased participation and greater influence over the legal system -- which can still do much more to meet peoples' needs. In sum, plain language legal communication is a cornerstone of the effort to enhance access to justice.

Éducaloï is extremely grateful to the hundreds of people who helped make Clarity 2018 such a success. We also thank the Quebec Bar Foundation for sharing our vision of plain language as a key to democratizing the law.

The Honourable François Rolland, Ad. E.
Chair

Mtre. Ariane Charbonneau, lawyer, MBA
Executive Director

Introduction

Les Actes du colloque, un ouvrage pour imprégner notre mémoire collective

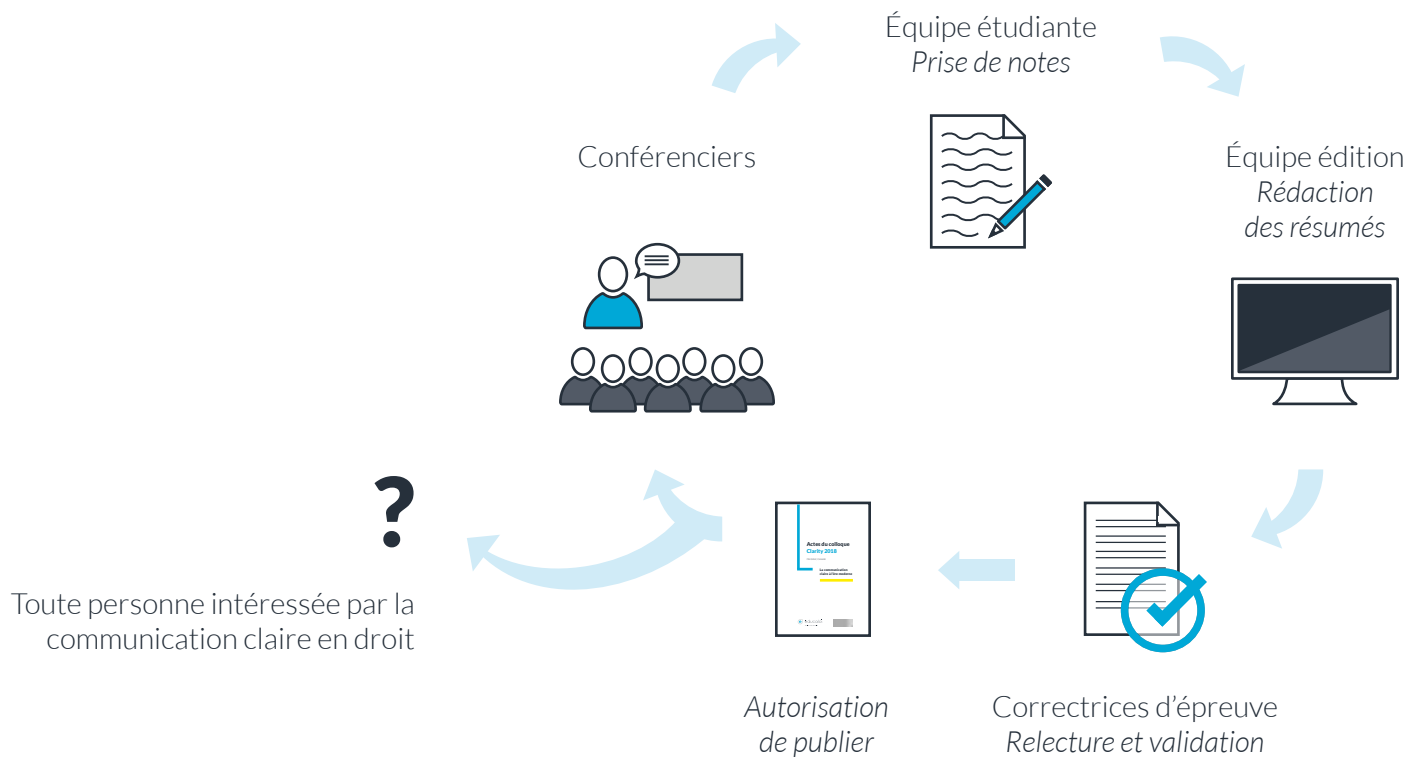
Le colloque international Clarity 2018 s'est déroulé à Montréal sous le thème La communication claire à l'ère moderne. Durant trois jours, 111 conférenciers ont partagé leurs connaissances et leurs expériences avec plus de 550 participants provenant d'une vingtaine de pays.

Les Actes du colloque ont pour objectif d'imprégner notre mémoire collective et de conserver des traces des précieuses réflexions qui ont été partagées. Dans les pages qui suivent, vous trouverez des résumés des quelque 70 ateliers, allocutions et séances plénières qui ont été présentés durant le colloque.

Si vous souhaitez approfondir certains sujets, n'hésitez pas à communiquer avec les conférenciers. C'est en partageant et en travaillant ensemble que nous pourrions véritablement améliorer la clarté de nos communications juridiques au bénéfice du plus grand nombre.

De nos étudiants jusqu'à vous

Les Actes du colloque ne sont pas l'œuvre des conférenciers eux-mêmes. Ils sont initialement l'œuvre d'une équipe de 12 étudiantes et étudiants en droit, puis celle de plusieurs autres plumes et perceptions. >>>



Les Actes du colloque ont parcouru un chemin qui illustre bien la réalité bidirectionnelle de nos communications : des émetteurs transmettent des messages, des récepteurs décodent et interprètent ces messages et deviennent à leur tour des émetteurs, et les émetteurs du départ deviennent des récepteurs.

Ce cycle, c'est la vie en société. Et à l'intérieur de ce cycle, ce qui est dit ne correspond pas toujours à ce qui est compris. Ce qui est compris par l'un n'est peut-être pas compris de la même façon par l'autre. Et ce que l'autre dit à son tour de ce qu'il a compris peut être tout autre...

Les Actes s'insèrent dans un tel cycle, et il est fort probable que certains messages aient fluctué ou se soient perdus en cours de route. Cela dit, les conférenciers ont tous eu l'occasion d'émettre des commentaires avant la publication, de proposer des modifications et, ultimement, de retirer le résumé de leur présentation.

Comme quoi communiquer efficacement n'est pas simple, d'autant plus dans un domaine aussi pointu et abstrait que le droit. Mais heureusement, il existe une panoplie de méthodes et d'outils pour nous aider à être plus clairs, tout au long du cycle.

Communiquer clairement à l'ère moderne, qu'est-ce que ça veut dire?

Lorsqu'il est question de communiquer le droit plus clairement, on pense souvent qu'il s'agit principalement de simplifier les termes juridiques, techniques et soutenus du droit. Évidemment, un tel exercice est fort utile, mais ce n'est qu'une des facettes de la communication claire.

Avec le temps, cette expertise s'est raffinée. Elle est passée d'une approche focalisée sur le langage, le « langage clair », à une approche focalisée sur l'environnement de la communication et sur les interactions qui existent entre l'émetteur et le récepteur du message (public cible). C'est alors qu'on peut parler de « communication claire ».

Communiquer, c'est transmettre une information à une autre personne. C'est donc entrer en relation avec elle.

Cette communication s'adapte à son public pour qu'il puisse facilement trouver, comprendre et, par-dessus tout, par dessus-tout, **utiliser** l'information. L'objectif ultime est donc d'être utile, et non d'atteindre un certain degré de clarté aux yeux de l'émetteur.

*L'information ne doit pas seulement être facile à trouver et à comprendre. Elle doit aussi être facile à **utiliser**, pour que le public cible puisse agir à la lumière de cette information.*

Pour s'adapter au public cible, il faut le connaître. Il faut l'analyser et le consulter pour identifier ses caractéristiques, sa situation, ses attentes et ses besoins réels.

Outre l'importance accordée au public cible, le colloque a permis de mettre en lumière plusieurs autres facettes de la communication claire à l'ère moderne. En voici quelques-unes :

- **Prise de conscience, empathie et intention.**
L'émetteur doit être conscient de l'hermétisme du droit et doit développer l'empathie nécessaire pour centrer la communication sur le récepteur. Tout part de l'intention de communiquer clairement !
- **Partage d'expertises et de connaissances.**
Le partage est nécessaire entre les différentes disciplines (droit, communication, linguistique, design, pédagogie, sociologie, psychologie, etc.), sans oublier l'apport indéniable des intervenants terrain.
- **Terminologie + structure + design.**
Ces trois éléments sont essentiels à la communication. Ils s'influencent et doivent s'alimenter mutuellement.
- **Technologies, outils et canaux de communication.**
L'information est désormais surabondante et la manière de la consommer change rapidement. Il faut donc adapter les communications aux nouvelles technologies et à la multiplicité des outils et canaux de communication.
- **Cohérence des communications.**
Un acte de communication est rarement isolé. Il doit être cohérent avec l'ensemble de son environnement communicationnel.
- **Limites de l'intuition.**
Les pratiques de communication claire doivent autant que possible s'appuyer sur des données empiriques et non sur de simples intuitions ou impressions. Il est essentiel de tester les contenus auprès de leurs publics.

Pour en apprendre davantage sur ces différentes facettes et bien d'autres, nous vous souhaitons une bonne lecture.

Et n'oubliez pas de communiquer avec les conférenciers pour plus d'information !

Introduction

Conference Proceedings: Preserving Vital Knowledge in Our Collective Memory

Plain Language in Modern Times was the theme of the Clarity 2018 International Conference held last year in Montreal. Over the course of three days, 111 speakers shared their knowledge and experience with more than 550 participants from 20 countries.

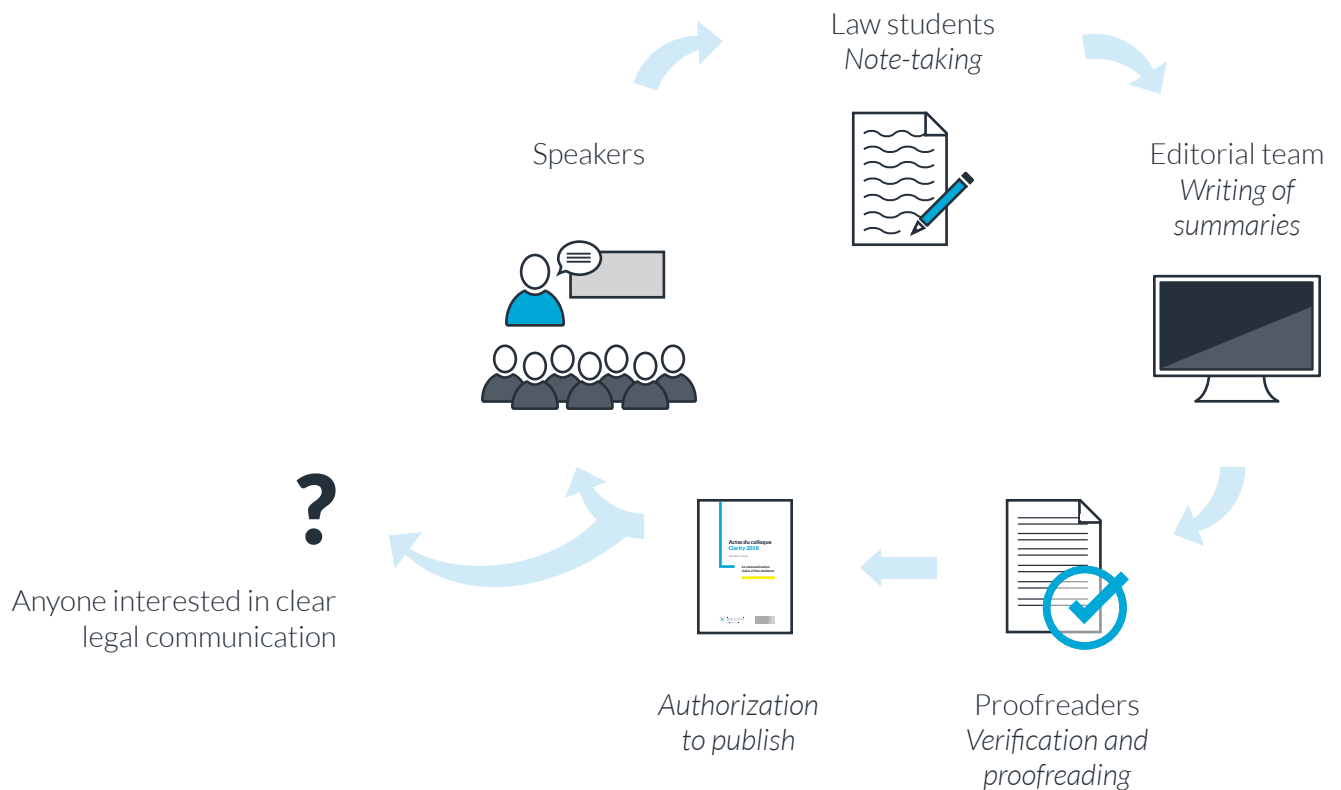
We are publishing the Conference Proceedings to preserve, in our collective memory, a record of the vital knowledge and reflections that were shared during the Conference. The Proceedings consist of summaries of some 70 workshops, talks and plenary sessions.

If you're interested in learning more about these topics, feel free to contact the speakers. It is only by sharing our knowledge and working together that we will be able to truly improve the clarity of legal communication and, thus, benefit as many people as possible.

From our law students to you

The Conference Proceedings were drafted by a team of 12 law students, not the speakers themselves. Several other persons reviewed their work and added their perspectives.

»»»



The Conference Proceedings underwent a process that illustrates the reciprocal nature of communication: transmitters convey messages, and receivers decode and interpret these messages. The receivers, in turn, become transmitters, and the original transmitters become receivers.

This cycle reflects all of life in society. And within this cycle, what is said doesn't always correspond to what is understood. Also, what is understood by one person might be understood differently by another. And how that other person describes what they understood might be something else altogether . . .

Conference Proceedings are not immune to this cycle and it is possible that some of the messages were modified or lost along the way. With that in mind, all speakers had an opportunity to provide comments prior to publication, to suggest modifications and, ultimately, to withdraw the summary of their presentation from the Proceedings if they so wished.


Effective communication is no easy task, especially in a field as complex and abstract as the law. Fortunately, many methods and tools are available to help achieve greater clarity throughout the cycle.

What does “clear communication” mean in modern times?

When attempting to convey legal concepts more clearly, we tend to concentrate on simplifying legalese. While this is obviously a very useful task, it is only one aspect of the challenge.

Expertise in this domain has progressed over time. It evolved from an approach focused solely on “clear language” to one centred on the environment in which the communication is taking place, and the interactions between the transmitter and the receiver of the message (the target audience). The focus has thus shifted from “clear language” to “clear communication”.

Communicating means conveying information to another person. This means establishing a relationship with this person.



Communication must be suited to the target audience so that the audience can find, understand and, above all, **use** the information with ease. The ultimate objective is therefore real-world usefulness, rather than attaining a certain level of clarity in the eyes of the transmitter. »»»

Information must not only be easy to find and understand. It also must also be easy to use, so the target audience can act based on that information.

For communications to be suited to the target audience, it is essential to know the audience. It must be analyzed and consulted in order to determine its characteristics, situation, expectations and real needs.

In addition to highlighting the importance of the target audience, the Conference shed light on many other aspects of clear communication in modern times. Here are a few examples:

- **Awareness, empathy and intention**
The transmitter must bear in mind that the law can be obscure. The transmitter must therefore possess, or develop, the necessary empathy to focus the communication on the receiver. The desire to communicate clearly is the starting point for everything.
- **Sharing of knowledge and expertise**
Sharing of knowledge among disciplines (law, communication, linguistics, design, pedagogy, sociology, psychology, etc.) is essential. Drawing on the experience of frontline workers is also vital.
- **Terminology + structure + design**
These three elements are essential to communication. They influence each other and must support one another.
- **Technologies, tools and channels of communication**
In this era of information-overload, the manner in which information is received and consumed is changing rapidly. It is important to adapt communications to new technologies and to the many available tools and channels of communication.
- **Coherence of communications**
An act of communication is rarely an isolated event. It must be coherent with the entire environment surrounding it.
- **Limitations of intuition**
Clear communication practices must, insofar as possible, be based on empirical data and not on mere intuition or impressions. It is essential to test the content of communications with the target audience. »»»

We hope these Conference Proceedings provide you with valuable insights on these and many other aspects of clear communication.

Please don't hesitate to contact the speakers for additional information!

Table des matières

Table of Contents

Allocutions et plénières

Speeches and Plenaries

Pré-colloque

Entrevue du T.H. Richard Wagner par Georges Pothier 22

Conférences d'ouverture

Nathalie G. Drouin et France Lynch 23

François Bibeau et Paul-Matthieu Grondin 25

Design et compréhensibilité (*Mise à jour du texte en date du 21 octobre 2019*)

Éric Kavanagh, Susan Kleimann et Saul Carliner 27

L'expérience-client dans les villes : l'utilisation du langage clair pour rejoindre le citoyen

Heather De Berdt Romilly, Patrice Guay, Sue Montgomery, Nathalie Roy
et Yves Boisvert 30

Claims for Legalese and False Criticisms of Plain Language: A 30-Year Collection

Joseph Kimble 32

L'expérience de l'éducation financière

Camille Beaudoin, Patricia Callon, Timia Di Pietro, Jane Rooney et Stéphanie Grammond 33

Plain Language Standards and Policies: Indispensable?

Annetta Cheek, Rosa Margarita Galán Vélez, Susan Kleimann and Christopher Balmford 35

L'avenir de la profession de juriste : à l'ère de la communication claire

Étienne Dubreuil, Simon Du Perron, Fred Headon, Robert Leckey, Sabine Uwitonze
et Hon. Louise Mailhot 37

1 La communication claire pour une meilleure accessibilité

Plain Language and Access to Justice

Accroître l'accès au Protecteur du citoyen

Marie Rinfret 41

| | |
|--|----|
| User des technologies et des médias sociaux pour mieux communiquer avec les membres et mieux indemniser dans l'action collective Catherine Piché | 43 |
| L'importance du langage clair dans la coopération juridique sur le plan international : l'expérience d'Avocats sans frontière Canada Pascal Paradis | 44 |
| La Clinique de médiation de l'Université de Montréal : contribuer à l'accès à la justice en rendant la médiation à la portée de tous Hélène de Kovachich | 46 |
| La communication claire entre juriste et citoyen : écouter, informer, outiller et référer en adoptant une approche globale axée sur les besoins - l'expérience du Centre de justice de proximité du Québec Audrey Villeneuve | 47 |
| Who Benefits from Plain Language, the Literate or the Illiterate? Avoiding the Matthew Effect in Plain Communication Tialda Sikkema | 48 |
| Broaden your Audience: Tools to reach Users Needing Disability Access, your Low-Literacy Clients and LEPs Maria Mindlin | 50 |
| Le citoyen au cœur du système juridique? Réflexions sur l'autonomie juridique citoyenne et le rôle de l'avocat Réa Hawi et Julien Pelletier-David | 52 |
| Comprendre et consentir : une question de forme et de sens Pierre Issalys et Pierre Noreau | 53 |
| Unbundling Access to Justice: The Missing Link Julien S. Matte | 55 |
| Pourquoi doit-on faire connaître à la population le droit de l'environnement? Jean Baril | 56 |

2 **L'éducation juridique**

Legal Education

| | |
|---|----|
| Promoting Best Practices in Public Legal Education: A Leadership Experiment Drew Jackson | 59 |
| Des limites de l'information, des possibles de l'éducation juridique Judith Rouan | 60 |
| L'éducation des juristes pour l'information et l'éducation citoyenne Christiane Saad | 61 |
| Common Mistakes in Community Legal Education and How to Fix Them Joh Kirby | 62 |
| Lexcursion – De la nécessité d'un parcours d'éducation juridique et citoyenne en droit civil Vincent Forray | 63 |

3 **L'État et la communication claire**

Plain Language and Government

| | |
|--|----|
| How to Change Laws without Changing the Law: Plain Language Revisions & Statutory Interpretation Alexander Geddes | 65 |
| Plain Language Networks in Governments: Argentina and Chile Mariana Bozetti and Joanna Richardson | 66 |
| Plain Finnish in the European Union: Mission Possible? Aino Piehl | 68 |
| Transparent Government: Plain Language and the New Zealand Labour Party's Modern Approach to Communication Christine Smith | 69 |
| Legal Drafting: Are There Limits to What You Can Do with Plain Language? Ben Piper | 70 |
| Quand le langage clair permet de transformer une administration Florence Cols | 71 |

| | |
|---|----|
| Making the Rubber Meet the Road: How the Center for Plain Language Created Accountability for the Plain Writing Act of 2010 Susan Kleimann and David Lipscomb | 72 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Communiquer pour susciter l'adhésion et le respect d'une loi encadrant une activité méconnue Jean-François Routhier | 73 |
|---|----|

4 **La communication claire sous la loupe de la magistrature** *Plain Language and the Courts*

| | |
|--|----|
| Rédiger ses décisions en langage clair et simple : des résultats probants au Tribunal de la sécurité sociale du Canada Jennifer Khurana et Christine O'Doherty | 76 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| La lisibilité des jugements : conditions judiciaires de la démocratie? Pierre Noreau | 77 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Initiatives et enjeux du langage clair au sein des tribunaux Jacques Boulanger, Hon. Suzanne Côté, Hon. Jean-François Émond, Hon. Marie-Josée Hogue, Hon. Henri Richard et Hon. François Rolland | 78 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| Le langage des lois et le langage courant Mélanie Samson | 81 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Le « Projet épices » du Conseil supérieur de la Justice Belge – le langage clair au menu du judiciaire Christian Denoyelle | 82 |
|--|----|

5 **Technologies, design et supports d'information** *Technology, Design and Information Media*

| | |
|--|----|
| Building Better Bridges: Empowering Community Workers with Clear Language Legal Information Kristina Brousalis and Julie Mathews | 84 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Digital Disruption in A2J: Embracing the New Order John Simpson | 85 |
|---|----|

| | |
|--|-----|
| L'intelligence artificielle au service de la Justice | |
| Valentin Callipel | 87 |
| Améliorer l'expérience usager actuelle et future aux contacts des services publics quel que soit le canal de communication – étude de cas | |
| Laurent Noel | 88 |
| Legal Tech vs. Legal Jargon | |
| Gilles de Saint-Exupéry | 90 |
| Technology Isn't Enough: TIE-ing It Together | |
| Audrey Jun | 91 |
| Clear Communication by Design: A Guide to Effective Documents | |
| Michelle Boulton | 92 |
| Être ou ne pas être... clair? Modernisez la rédaction de vos contrats | |
| Sylvie Grégoire | 93 |
| Empowering the Public Through Innovative Self-Guided Legal Information Tools, Supports and Training | |
| Heather De Berdt Romilly | 95 |
| La pensée Design dans le milieu de la justice : une approche centrée sur l'utilisateur | |
| Alexandre Désy et Antoine Garcia Suarez | 97 |
| | |
| 6 L'expertise et les applications pratiques | |
| <i>Plain Language Expertise and Practical Applications</i> | |
| Millennial Law – a Values-Based Approach | |
| Lynda Harris | 100 |
| The New Reasonable Person: The Modern Standard for Public Communication | |
| Cheryl Stephens | 101 |
| Supporting Non-Profits in Developing Bylaws They Can Understand | |
| Benjamin Miller and Carina Vincent | 102 |

| | |
|--|-----|
| Table ronde sur la communication à destination des clientèles en situation de vulnérabilité Iva Cheung, Mélissa Goupil-Landry, Christine Morin et Michèle Moreau (modératrice) | 103 |
| Scandinavian Plain Language Research: an Overview Ingrid Olsson and Gabriella Sandstrom | 106 |
| The Public Speaks, Again: An International Study of Legal Communication Christopher Trudeau | 108 |
| Développer la reconnaissance de l'expertise du langage clair un pays à la fois Francis Barragan | 109 |
| IN-JUSTICE: the Experience of Indigenous Women in Quebec Josiane Loisel-Boudreau | 111 |
| Accès à la justice: être rapide ou compréhensible ? Rana El-Khoury | 113 |
| Parler pour être compris : les 10 commandements de l'Ombudsman Nadine Mailloux et Johanne Savard | 115 |
| Le langage clair, c'est payant ! Marc-André Dowd et Stéphanie Roy | 117 |
| L'acquisition des concepts juridiques et la communication claire Michelle Cumyn | 119 |
| Le langage clair en droit comme outil pour permettre au notaire de s'acquitter au mieux de son devoir de conseil Manon Ferrand | 121 |
| Gender Neutral Language Around the World: Overview and Discussion Clément Camion, Ingrid Olsson and Joanna Richardson | 122 |
| La Charte des droits et libertés de la personne simplifiée : un outil au service des gens Julie Dumontier et Élisabeth Sigouin | 124 |
| Enthusiasm-Based Clear Language Coordination Work in Estonia Katrin Hallik and Katre Kasemets | 126 |

| | |
|---|-----|
| Pre-Law Pragmatics: Introducing Plain Language Principles in College-Level Composition Courses | |
| Matthew Phillion | 128 |
| Smarter Storytelling for Legal Professionals | |
| Yves Faguy | 129 |
| Plain Language in Consumer Contracts: a Case Study of Wireless Service Provider Contracts | |
| Tara Hristov and Marina Pavlovic | 130 |

7 Biographies des invités et conférenciers

Biographies of Speakers and Special Guests

| | |
|---|-----|
| Invités spéciaux / Special Guests | 132 |
| Journée de la magistrature / Judge's Day | 139 |
| Plénières / Plenary Sessions | 143 |
| Ateliers / Workshops | 152 |



**ALLOCUTIONS
ET PLÉNIÈRES**

*SPEECHES AND
PLENARIES*



Pré-colloque

Entrevue du T.H. Richard Wagner
*Juge en chef de la Cour suprême
du Canada (Canada)*

par Georges Pothier
*Journaliste pour le Groupe TVA Inc.
(Canada)*

**Une justice au service de tous et
adaptée au monde d'aujourd'hui :
voilà les idées clés du juge en chef
de la Cour suprême du Canada,
le Très honorable Richard Wagner.**

Si le droit est un domaine complexe et rigide, les lois ont pour objectif de refléter les valeurs de société dans un système démocratique. Certes, il n'est pas toujours facile de changer les choses : l'évolution de cette société ne se fait pas sans heurts. Or, selon le juge, c'est, l'ignorance qui est la cause de la plupart des préjugés. C'est pourquoi il est impératif de promouvoir le langage clair afin que les gens puissent comprendre la loi de leur pays. L'accès à la justice, un enjeu qui est sur toutes les lèvres du milieu de la justice, implique de pouvoir comprendre les lois et les décisions des tribunaux, que l'on soit ou non directement concerné par ladite décision.

Une préoccupation croissante

Qu'en est-il, alors de la formation des avocats en matière de langage clair? Si les défis sont nombreux et qu'il reste de la place à l'amélioration, le juge en chef remarque que ces préoccupations prennent plus de place qu'auparavant comme en témoigne l'émergence de plusieurs programmes destinés aux avocats qui sont axés sur la communication claire auprès des non-juristes. Personne ne perd en adoptant des pratiques de langage clair ; c'est plutôt les juristes qui n'y adhèrent pas qui pourraient finir par être pénalisés selon lui. Du côté de la magistrature, le défi est, comme pour tous les acteurs du milieu, de garder en tête ceux à qui l'on parle, mais expliquer d'expliquer le travail des juges et comment il peut affecter la vie des citoyens.

Les temps ont changé avec l'émergence des technologies de la communication et de l'information, et notamment les médias sociaux, selon le juge Wagner. Les médias traditionnels prennent moins de place qu'auparavant, ce qui implique le besoin de resserrer l'information pour s'assurer de sa fiabilité et de sa véracité. Or, ces changements percolent aussi l'actualité judiciaire. Les technologies ne sont pas forcément synonymes de désinformation selon le juge : il faudrait plutôt en prendre avantage pour changer les choses. Les technologies de l'information et de la communication peuvent par exemple être un moyen important pour mieux communiquer au public les activités des tribunaux. Mais elles amènent évidemment des défis dans un écosystème médiatique complexe où l'information qui circule est abondante.

En somme, il faut augmenter la confiance des gens envers le système de justice par divers outils, notamment technologiques. Cet engagement passe en premier lieu par la clarté. Le plus haut tribunal du pays, par la voix de son juge en chef, semble résolument engagée à rendre l'institution judiciaire de plus en plus moderne, à l'affut des changements de la société et de leurs effets sur le monde juridique.

Conférence d'ouverture

Nathalie G. Drouin
*Sous-ministre de la Justice et
sous-procureure générale du Canada
(Canada)*

France Lynch
*Sous-ministre de la Justice et
sous-procureure générale du Québec
(Canada)*

M^{es} Drouin et Lynch s'expriment sur les enjeux de l'accès à la justice et l'apport indéniable du langage clair. Selon elles, il est primordial que les citoyens aient un accès réel au système de justice si l'on veut qu'ils aient confiance dans les institutions. La promotion du langage clair constituerait un grand pas dans cette direction.

M^e Drouin commence par une interrogation : qu'est-ce qui fait que le langage clair et l'accès à la justice sont aussi importants en cette ère moderne? Il faut que le système de justice inspire confiance au public. Si le système étatique ne répond pas aux besoins du public, ce dernier pourrait mettre sur pied des systèmes de justice parallèles. Selon elle, cette menace est bien réelle, même dans les pays qui, comme le Canada, possèdent des systèmes de justice forts. Le mouvement #metoo illustre bien le manque de confiance existant envers le système judiciaire. Il a d'ailleurs mené au développement d'un système alternatif de justice, notamment via les réseaux sociaux.

Pour M^e Drouin, afin que le public ait davantage confiance dans le système, il faut faire en sorte qu'il le comprenne mieux. Et il ne faut pas croire que les nouvelles technologies, qui permettent d'offrir de l'information plus facilement et à plus grande échelle, sont la seule solution. Ce n'est pas parce que l'information est abondante qu'elle est nécessairement plus claire. Il faut donc se pencher sérieusement sur la simplification de l'information juridique.

Les initiatives de communication claire au Canada

Le Canada œuvre présentement à améliorer l'usage du langage clair. Cependant, cette responsabilité concerne aussi toutes les provinces. L'enjeu est donc d'augmenter l'efficacité de « l'autoroute » reliant toutes les provinces. Heureusement, dans ce domaine, tous pourront compter sur un réseau important d'organismes à but non lucratif.

À l'échelle nationale, c'est le secteur des séparations et des divorces qui a connu la plus forte augmentation de justiciables non représentés devant les tribunaux. Le gouvernement fédéral travaille présentement à un programme de financement d'ateliers et de vidéos destinés aux parents qui veulent entamer des procédures ou qui sont en plein processus de divorce. Autre initiative intéressante : la modification de la législation fédérale en droit de la famille, l'objectif ici étant de clarifier les critères à prendre en compte pour l'intérêt de l'enfant, le principe directeur du droit de la famille.

Mentionnons aussi que les avocats du Ministère reçoivent désormais une formation en langage clair. Sans oublier les « causes en bref » de la Cour suprême, rappelle M^e Lynch, qui offrent un sommaire des jugements rendus par ce tribunal dans un langage clair et accessible. »»»

Les initiatives québécoises

M^e Lynch souligne quelques avancements qui ont eu lieu au Québec. Ainsi, le ministère de la Justice du Québec participe à un projet de transformation du système de justice via, entre autres, un virage technologique. L'accès à la justice et la simplification des processus sont au cœur des différentes initiatives qui sous-tendent ce virage. Une rédaction plus claire des lois doit aussi faire partie de cette transformation. Il s'agit d'ailleurs d'un des principes fondamentaux du nouveau Code de procédure civile.

Par ailleurs, la *Loi sur le ministère de la Justice* a été modifiée pour soutenir les initiatives de formation sur le langage clair et le financement de projets spécifiques, tels que des capsules d'information sur les droits et obligations des jeunes Autochtones. Mentionnons à cet égard la création du Fonds Accès Justice.

M^e Lynch souligne que le ministère supporte et collabore à plusieurs autres initiatives pour améliorer l'accessibilité à la justice. Elle mentionne au passage le projet de site Web en langage clair de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) et le projet Accès au Droit et à la Justice (ADAJ) de l'Université de Montréal.

En somme, le public attend impatiemment que le système de justice se modernise. À cet égard, la communication claire représente un moyen important de rendre ce système plus accessible et plus efficace.

Conférence d'ouverture

François Bibeau
Président de la Chambre des notaires du Québec (Canada)

Paul-Matthieu Grondin
Bâtonnier du Québec (Canada)

Dans une société démocratique, tout le monde est inévitablement en relation avec la loi, mais trop peu disposent des outils nécessaires pour bien la comprendre. C'est pourquoi les juristes doivent non seulement rédiger clairement, mais aussi faire un effort continu pour rapprocher le droit du public.

C'est un voyage en Islande qui éclaire M^e Grondin sur la faisabilité et les impacts positifs de la démocratisation du langage juridique dans le quotidien. Comme il souhaite louer une voiture, on lui présente un contrat de location sur une tablette électronique. Le document comporte une série de questions claires, rédigées simplement, auxquelles il suffit de répondre par oui ou par non. Pas de long contrat papier avec de longues clauses écrites en caractères illisibles. Pas de termes juridiques complexes. Pour le bâtonnier, avec un tel contrat, il est difficile de mettre en doute la compréhension commune entre les parties et la véritable acceptation des conséquences liées au bris du contrat.

Le contraste avec la situation québécoise est frappant. Ici, la plupart des contrats sont complexes, comprennent des petits caractères, des clauses illisibles, etc. Il est faux de prétendre que les gens lisent toujours les contrats qu'ils signent puisque, au mieux, cette lecture se fait en diagonale. Et cette situation ne se limite pas aux contrats. En effet, plus de 86 % des justiciables de la province considèrent que les lois sont difficiles à lire. L'éducation juridique est par ailleurs absente du cursus scolaire.

Pourtant, c'est tout le monde qui est lié à la loi, aux droits et aux obligations qu'elle implique, et ce, quotidiennement. Pour le bâtonnier du Québec, le constat est évident : un changement soutenu par la communauté juridique est non seulement possible, puisqu'il se déploie ailleurs, mais aussi nécessaire.

Le double défi de la clarté et de la validité

Si Abraham Lincoln a prononcé de nombreux discours, M^e Bibeau souligne que l'un d'eux est particulièrement resté dans l'Histoire. En raison de sa simplicité, de sa précision et de sa concision, le discours de Gettysburg marque encore les esprits plus de 150 ans plus tard. En dix courtes phrases, Lincoln y replace son pays historiquement, décrit l'épreuve qu'est la guerre civile et conclut sur une note d'espoir.

Ce bel exemple de clarté permet de saisir les principes qui sous-tendent n'importe quelle rédaction, à savoir de commencer par avoir une excellente compréhension de la situation avant de bien organiser ses idées dans le texte.

Les juristes doivent rédiger les documents juridiques avec clarté et précision, afin que ceux-ci soient bien compris. Or, comme le rappelle M^e Bibeau, si on s'entend sur ce qui n'est pas clair, la clarté elle-même ne fait pas l'objet d'une définition précise. Cela étant dit, la concision et la simplicité sont les premiers pas vers un propos plus clair. »»»

Il souligne que la rédaction juridique fait face à un double défi : celui d'être valide et celui d'être compris par les « profanes ». L'article 1436 du *Code civil du Québec* permet d'ailleurs de rendre sans effet une clause contractuelle qui serait illisible ou incompréhensible. Le notaire doit donc, par la clarté des mots employés, assurer la pleine réalisation des souhaits de son client. La rédaction notariale doit relever le pari d'être lisible tout en étant juridiquement valide et efficace. C'est grâce à l'emploi de phrases courtes, d'une ponctuation adéquate, de paragraphes brefs mais aussi avec beaucoup de rigueur que le juriste réussira à relever ce double défi.

Design et compréhensibilité

(Mise à jour du texte en date du 21 octobre 2019)

Éric Kavanagh
Professeur titulaire, Université Laval (Canada)

Susan Kleimann
*President, Kleimann Communication
Group (United States)*

Modérateur:
Saul Carliner
Professeur, Université Concordia (Canada)

Qu'est-ce que le *design*?

Le design concerne tous les domaines de l'activité humaine.

Le design n'est ni de l'art ni une forme d'intuition. C'est plutôt une approche rigoureuse pour modifier ou créer des objets ou des services. Il vise l'amélioration de nos conditions de vie en recourant à des processus et des méthodes spécifiques, à des concepts et des principes de base, etc.

Le design vise entre autres à améliorer la qualité des communications en se basant sur le contexte et la capacité de compréhension du public cible. Il s'agit, notamment, de se demander ce que le public veut savoir et ce que sont ses besoins, puis, de trouver le meilleur moyen de lui communiquer l'information.

Pour le designer, les destinataires d'un service doivent se sentir aux commandes. Pour cela, ils doivent donc être en mesure de comprendre l'information donnée. Par ailleurs, lorsqu'une organisation adopte une approche de design centré sur l'humain, c'est souvent son système complet de communication qui est remis en question. Il s'agit alors de revoir l'ensemble de l'expérience pour le client ou l'utilisateur.

Comment ces principes se traduisent-ils dans le domaine juridique? L'accès à la justice implique nécessairement que les citoyens aient une bonne compréhension de leurs problèmes juridiques et des solutions possibles. C'est précisément ce que le design cherche à améliorer lorsqu'il est question d'information.

Quels sont les bénéfices d'opter pour le design?

Parmi les bénéfices de cette approche figurent l'amélioration de la qualité des communications et de la satisfaction globale ainsi que la diminution des coûts de production. On pense plus précisément à :

- La diminution des coûts cognitifs pour les utilisateurs (les efforts nécessaires pour comprendre) ;
- Un plus grand sentiment de contrôle pour l'utilisateur ;
- Des employés plus heureux et plus engagés au travail, dans la mesure où ils ont plus de liberté ;
- De nombreux avantages pécuniaires ;
- Un renforcement du système démocratique (plus grande transparence). »»»

Crise financière américaine – Une histoire de transformation

Une approche de design centré sur l'humain (DCH) met l'accent sur les personnes et sur le fait de leur donner du pouvoir. En 2008, lors de la crise financière, de nombreux citoyens américains ont perdu leur maison, parce qu'ils ne comprenaient pas bien les implications des documents juridiques qu'ils devaient signer.

C'est dans ce contexte que le gouvernement a créé le Bureau de protection financière des consommateurs (Consumer Protection Financial Bureau). Son objectif était d'améliorer la compréhension des consommateurs, notamment en ce qui a trait aux conditions de base d'un prêt.

Dans cet exemple, une telle approche de design a conduit à se questionner sur ce que les consommateurs devaient savoir pour améliorer leur prise de décision et limiter leurs risques. L'équipe de travail a utilisé un modèle pédagogique de classification des niveaux d'acquisition de connaissances (taxonomie de Bloom) pour synthétiser les éléments essentiels à la prise de décision et produire un contrat de prêt modèle. Ce contrat contenait trois grandes catégories d'information : 1) certains renseignements de base sur le contrat, 2) les coûts liés au fait de rester dans l'habitation et 3) les coûts liés au fait de quitter l'habitation.

Ce nouveau contrat, plus simple, s'est révélé beaucoup plus efficace. En 2018, plus de 6,12 millions de maisons ont été achetées ou vendues avec cette nouvelle approche. Cela prouve que tout système peut et devrait être amélioré, comme l'a été celui de cette industrie qui, pourtant, n'est pas friande de changement.

Une approche prometteuse pour l'accès à la justice

Le fait d'être capable de lire un document ne veut pas nécessairement dire qu'on le comprend et qu'on peut l'utiliser adéquatement. Une approche de design centré sur l'humain permet de donner aux gens des outils pour les aider à comprendre le monde qui les entoure et à agir de manière plus consciente. »»»

Par ailleurs, les avantages de la communication claire ne se limitent pas aux citoyens : ils s'étendent aux entreprises, qui peuvent alors diminuer leurs coûts et cultiver de meilleures relations avec leurs clients. Il s'agit d'une approche qui gagnerait à être mieux connue par les tenants de l'accès à la justice.

L'expérience-client dans les villes: l'utilisation du langage clair pour rejoindre le citoyen

Heather De Berdt Romilly
Directrice générale de la Legal Information Society of Nova Scotia (Canada)

Patrice Guay
Directeur du Service des affaires juridiques et Avocat en chef à la Ville de Montréal (Canada)

Sue Montgomery
Mairesse de l'arrondissement Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce (Canada)

Nathalie Roy
Chef de projet, Formation et développement des compétences chez Lavery Avocats (Canada)

Modérateur:
Yves Boisvert
Chroniqueur pour le journal La Presse (Canada)

Est-ce que les municipalités communiquent bien avec leurs citoyens? Parfois oui et parfois non. Il y a certainement beaucoup de place à l'amélioration. Lorsqu'il est question de réglementation municipale, certains obstacles rendent la tâche particulièrement difficile. Précisons malgré tout que les Villes accordent une grande importance à la simplification de leurs communications.

Des lois habilitantes complexes

Le droit municipal québécois est très complexe, et le défi consiste à faire le lien entre ce droit peu accessible et les citoyens. Et nous devons le reconnaître, le cadre réglementaire municipal est loin d'être bien compris par ceux à qui il s'applique. Évidemment, l'incompréhension qui en résulte est une source importante d'irritants pour les citoyens, une problématique à laquelle la Ville doit s'attaquer.

Si de nombreux règlements sont difficiles à comprendre, c'est souvent à cause du pouvoir habilitant, c'est-à-dire du texte de loi qui permet la création du règlement et qui l'encadre. Si le texte habilitant est particulièrement complexe, il devient très difficile pour les juristes municipaux de produire un règlement simple. Ils se butent à cet obstacle tous les jours.

Mais même si une grande responsabilité revient au législateur qui élabore les lois habilitantes, les services juridiques municipaux ont un très grand rôle à jouer dans la simplification des communications.

Une question de préoccupations et de timing

Malgré la complexité des lois habilitantes, on doit admettre que les préoccupations qui gouvernent l'esprit des rédacteurs d'un règlement ne sont pas les mêmes que les préoccupations des citoyens. Ce que font les juristes des municipalités ne correspond pas toujours aux besoins des citoyens. La question importante à se poser, ici, est donc la suivante : les spécialistes de la communication interviennent-ils au bon moment dans le processus de rédaction? Pour que les résultats soient optimaux, ils devraient être consultés du début à la fin du projet de règlement et de rédaction.

Consulter davantage les citoyens

La plupart des citoyens rapportent un haut niveau de confiance envers les élus. Ces mêmes citoyens remarquent toutefois que leur municipalité devrait les consulter davantage. Il s'agit ici d'une piste intéressante. »»»

Prenons l'exemple de l'arrondissement Notre-Dame-de-Grace-Côtes-des-Neiges, à Montréal, qui a vu la mise sur pied d'un projet pour rendre l'information plus accessible aux citoyens : le Laboratoire d'innovation urbaine. Ce projet s'inspire d'initiatives qui ont facilité la vie des citoyens dans d'autres villes, comme le développement d'une application mobile permettant de trouver et de payer son stationnement à distance. La mairesse de l'arrondissement, qui veut laisser le plus de place possible aux citoyens dans les prises de décision, organise à l'occasion des rencontres informelles dans des cafés de quartier. Les citoyens peuvent alors partager leurs préoccupations et suggérer des idées.

À qui confier la responsabilité d'assurer la clarté de l'information?

Cette séance plénière soulève des enjeux importants, non seulement sur le plan des dispositions habilitantes, mais aussi quant au rôle de chacun au sein des municipalités. Il n'existe pour le moment aucun acteur spécialement désigné pour assurer la clarté de l'information offerte aux citoyens. Voilà une autre piste de réflexion intéressante.

Claims for Legalese and False Criticisms of Plain Language: A 30-Year Collection

Joseph Kimble
Professor Emeritus, WMU – Cooley
Law School (United States)

The speaker is a strong advocate of plain language. His presentation answers critics who oppose clear communication in the legal community. In his opinion, much of the skepticism and negativity of some lawyers is the product of inertia and inflexibility. Any movement will have its critics. Reformists must be confident, bold and work together, even though the task may be daunting.

False criticisms of plain language can be grouped into four categories:

1. **Exaggerations about traditional legal language and legal drafting**

Lawyers generally view traditional legal language or “technical legal terms” as set in stone; however, this is rarely the case. Much legal jargon is unclear and can be replaced with language that is easier to understand. There’s much more flexibility in drafting than lawyers tend to believe.

Also, law schools have neglected to teach legal drafting. This means many lawyers haven’t been trained to write legal documents and, all too often, they simply recycle pre-existing legal formulations.

2. **Misconceptions that plain language is elitist, prescriptive, moralistic and inflexible**

Empirical studies have shown that plain language works better than traditional legal language. That’s the opposite of elitist.

3. **Constricted views of plain language**

Plain-language guidelines are flexible and varied. Plain language doesn’t command anything. For example, it doesn’t insist on fewer words, though this will often be the result.

4. **Other distortions and misconceptions**

It is not true that plain-language advocates prefer clarity over accuracy. Clarity and accuracy are complementary goals. In fact, clarity improves accuracy because plain language is more precise than legalese and officialese.

If we want to write in plain language but don’t have the skills, we must first do our research and read the literature. We can also ask experts for help. Like everything else, writing in plain language must be learned.

L'expérience de l'éducation financière

Camille Beaudoin

Directeur de l'éducation financière à l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) (Canada)

Patricia Callon

Vice-présidente principale et directrice juridique générale, Financière Sun Life (Canada)

Timia Di Pietro

Directrice principale (Affaires juridiques), Banque Nationale (Canada)

Jane Rooney

Chef du développement de la littératie financière du Canada, Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) (Canada)

Modératrice:

Stéphanie Grammond

Chroniqueuse pour le journal La Presse (Canada)

Les documents financiers sont souvent trop longs, trop complexes et peu adaptés aux lecteurs auxquels ils sont destinés. Le simple adjectif « financier » en effraie plus d'un! C'est pourquoi, au cours des dernières années, les institutions financières canadiennes ont cherché des moyens de remédier à la situation et de redorer l'image d'un domaine souvent considéré comme aride et peu accessible.

Les documents promotionnels des institutions financières sont souvent clairs et simples. Ces documents invitent toutefois à consulter des contrats qui, eux, sont souvent très complexes. En fait, de nombreux contrats d'adhésion sont si incompréhensibles que certaines clauses qu'ils contiennent en deviennent illégales. Mais il existe des solutions, dont certaines règles d'or qui permettent aux entreprises de rédiger des contrats en langage clair. En voici quelques-unes :

1. Pour mener à bien un projet de rédaction ou de simplification, se faire accompagner par une personne neutre ayant de bonnes connaissances en langage clair.
2. Faciliter le repérage dans le contrat : les consommateurs consultent le contrat pour trouver une réponse précise à une question précise qu'ils se posent. Ils ne le lisent pas du début à la fin comme un roman. Il faut donc faciliter cette recherche d'information.
3. Faire preuve de courage : il peut être contre-intuitif pour un avocat de retirer des clauses qui ont un historique juridique important.

Les avantages de la communication claire

En plus des avantages pour les consommateurs, les panélistes mentionnent certains gains potentiels pour les entreprises, tant à l'interne qu'à l'externe. En adoptant de meilleures pratiques de communication claire et d'éducation financière, les institutions financières peuvent, entre autres avantages :

- Améliorer la relation avec la clientèle et se démarquer de la compétition, par exemple en réduisant de moitié le nombre de mots dans certains documents bancaires destinés aux consommateurs.
- Diminuer le nombre de plaintes reçues au centre d'appel.
- Revoir l'environnement documentaire et en faciliter la gestion en abolissant des dizaines de formulaires bancaires, désormais superflus.
- Améliorer la communication entre le conseil d'administration et les actionnaires de la compagnie. Les outils de communication sont beaucoup plus courts et moins d'intervenants sont impliqués dans le processus).
- D'une manière générale, améliorer l'efficacité organisationnelle.

Le rôle des régulateurs dans le domaine financier

Le premier rôle des régulateurs est de superviser. On peut penser à la présence obligatoire de résumés en encadré dans le document, ou encore au calculateur du paiement minimal exigé sur les reçus de carte de crédit. >>>>

Leur second rôle est d'éduquer. De nombreux Canadiens ont un faible niveau de littératie financière. C'est pourquoi il est important de s'assurer que l'information est adaptée à tous les lectorats si l'on veut qu'elle soit comprise par les consommateurs.

Le projet Count me in, Canada est un bon exemple d'initiative œuvrant dans ce sens. Cette stratégie de sensibilisation, implantée à l'échelle du pays, a pour objectif d'amener les Canadiens à gérer leurs avoirs et leurs dettes de manière responsable, de les outiller afin qu'ils puissent planifier et économiser davantage. Elle vise également à réduire la fraude et les abus financiers.

La réglementation, un obstacle potentiel au langage clair

Les institutions financières font face à certains obstacles de taille dans leurs démarches pour promouvoir la communication claire, par exemple :

- De grandes difficultés à se conformer à la fois aux lois fédérales et provinciales, vu l'absence d'harmonisation entre ces deux régimes.
- De nombreuses exigences réglementaires qui nuisent au langage clair (dont l'ajout obligatoire, dans les contrats, de mentions formulées de façon plutôt malheureuse).
- Une absence de neutralité technologique (comme l'obligation d'utiliser un certain format pour les documents numériques).

Le rôle des entreprises privées

Les panélistes rappellent que ce sont aussi les entreprises privées, les banques par exemple, et non seulement les institutions publiques qui tentent d'instaurer des pratiques de langage clair. Il s'agit d'une nécessité, dans la mesure où ces institutions sont amenées à communiquer quotidiennement avec le public, dans un domaine qui peut avoir des impacts importants dans la vie des consommateurs. On peut espérer que cette contribution des acteurs privés rayonnera sur l'ensemble de la société, l'objectif ultime étant d'améliorer la littératie et la santé financière des citoyens.

Plain Language Standards and Policies: Indispensable?

Annetta Cheek

Chair of the International Plain Language Federation (United States)

Rosa Margarita Galán Vélez

Professor, ITAM Faculty (Mexico)

Susan Kleimann

President, Kleimann Communication Group (United States)

Moderator:

Christopher Balmford

Owner of Words and Beyond Pty Ltd (Australia)

Can plain language become an internationally recognized standard? International Organization for Standardization (ISO) standards are recognized worldwide and have a considerable impact on professionals in many fields.

A current Australian initiative by the three speakers, all plain-language specialists, seeks to create an international standard for plain language in order to promote cooperation in this field and ensure its sustainability.

The ISO is an international, independent and non-governmental standard-setting body composed of representatives from various national standards organizations. Since its foundation in 1947, the organization promotes proprietary, industrial and commercial international standards in 164 countries. Its objective is to facilitate world trade by promoting common international standards in various domains, such as food safety, technology and healthcare.

Source: Wikipedia.org, “*International Organization for Standardization*” online: https://en.wikipedia.org/wiki/International_Organization_for_Standardization.

For this ambitious project to move forward, the benefits of plain language, the scope of the standards and the potential support from stakeholders’ organizations would need to be demonstrated. The process of pursuing a global presence would unfold as follows: Standards Australia would need to push for an ISO standard that countries could adopt, or individual countries could draw on Australian standards to obtain their own ISO certification.

What exactly would these standards contain? Above all, the standards would encompass the principles inherent in the definition of plain language:

- The content is what the reader requires.
- The reader can easily find the required content.
- The reader can understand the content.
- The reader can use the content.

The standards must also include more practical insights: guidelines, techniques such as illustrations, mechanisms for implementation and criteria to measure their success following these steps. In addition, the standards should not be too detailed, to allow for language- and country-specific issues. »»»

Raising the voice of plain language worldwide

What will change after the standards are adopted? The speakers are convinced that adoption of the standards will raise the profile of plain language. Given that ISO standards are well recognized, they will help to promote the plain-language effort. More concretely, their adoption will heighten public awareness of the benefits of plain language and encourage the international community to join in. More work remains to be done, but the speakers are confident that their continued efforts will yield results. It can be expected that plain-language enthusiasts will follow these advances closely and perhaps collaborate on the project.

L'avenir de la profession de juriste : à l'ère de la communication claire

Étienne Dubreuil

Président du Comité de la formation professionnelle des avocats, Barreau du Québec (Canada)

Simon Du Perron

Ancien président de l'Association des étudiantes et étudiants en droit de l'Université de Montréal (AED) (Canada)

Fred Headon

Avocat et conseiller général adjoint en droit du travail et de l'emploi à Air Canada (Canada)

Robert Leckey

Doyen de la faculté de droit de l'Université McGill (Canada)

Sabine Uwitonze

Avocate et Vice-Présidente du Jeune Barreau de Montréal (Canada)

Modératrice:

Hon. Louise Mailhot

Ancienne juge de la Cour d'appel du Québec (Canada)

Entre la nécessité de démocratiser le droit, la réforme de l'éducation des juristes et l'arrivée des robots, qu'advient-il de la profession de juriste? Les panélistes, issus de différents milieux et rendus à différentes étapes de leur carrière, en discutent avec l'honorable Louise Mailhot, ancienne juge de la Cour d'appel du Québec.

D'entrée de jeu, le doyen de la Faculté de droit de l'Université McGill, Robert Leckey, rappelle que les professeurs de droit n'ont pas été formés en langage clair et que, par conséquent, ils ne l'enseignent pas à leurs étudiants.

Pour M^e Dubreuil, président du Comité de la formation professionnelle des avocats au Barreau du Québec, la formation des juristes doit évoluer, la demande sur le marché de l'emploi ayant elle-même évolué dans les dernières années. Le monopole que les avocats avaient sur les écrits juridiques, la représentation devant les tribunaux et la connaissance du droit est remis en question par la prolifération de l'information dans l'espace public.

Selon M^e Headon, avocat et conseiller général adjoint en droit du travail et de l'emploi à Air Canada, les clients veulent désormais faire partie de la prestation de services. Et il est possible d'emprunter cette voie de façon claire et délibérée. Pour y arriver, il serait par exemple possible de créer un cours sur la prestation de services, afin que les étudiants en droit soient en mesure de valoriser la profession de juriste et de communiquer adéquatement avec leurs futurs clients.

Même son de cloche chez M^e Uwitonze, avocate à l'aide juridique et vice-présidente du Jeune Barreau de Montréal (JBM). Les clients veulent désormais savoir ce qui se passe dans leur dossier, et il est important d'adapter la communication à la personne à qui l'on rend les services. Le JBM indique que la formation de juriste est à parfaire et doit laisser plus de place au client, l'objectif étant de faire en sorte que la profession réponde aux attentes du public sans que l'indépendance professionnelle ne soit altérée.

M. Perron, étudiant à l'École du Barreau et ancien président de l'Association des étudiantes et étudiants en droit de l'Université de Montréal (AED), estime qu'il ne faut pas oublier que c'est d'abord par l'expérience qu'on apprend. Or le parcours des étudiants est axé sur les connaissances et non sur la manière de partager ces connaissances. De ce fait, les futurs avocats et notaires tardent à traduire leurs connaissances dans un langage plus clair et accessible.

La communication claire se limite-t-elle à la langue?

Selon M^e Uwitonze, le langage clair est aussi une façon de pratiquer le droit. C'est un outil qui facilite la pratique et la qualité de vie au travail, que ce soit avec les clients ou entre professionnels. >>>

Au-delà des mots, M^e Headon croit que les moyens de communication doivent eux aussi être efficaces. Il faut savoir s'adapter aux nouvelles technologies, utiliser les diapositives et les courriels pour transmettre une opinion juridique. Il faut communiquer sur le même terrain que les clients. Les plus expérimentés d'entre nous ont la responsabilité de changer les traditions, et tous les avocats doivent participer à ce changement, parce que leur raison d'être est de fournir un service. Le client qui ne comprend pas le travail de l'avocat n'est pas satisfait : c'est en ce sens que la tradition ne fait pas ce qu'elle est censée faire.

M^e Dubreuil conclut en affirmant que l'un des éléments fondamentaux de l'enseignement est la rétroaction. Ainsi, la profession juridique doit entendre ce que pensent les justiciables à son sujet et se remettre en question pour demeurer pertinente.

À qui incombe la responsabilité du langage clair dans l'univers juridique? Quelles sont les responsabilités du législateur, du juge, du praticien?

Pour M^e Dubreuil, on ne peut pas isoler les avocats du législateur ou du juge. Nous avons de vieilles lois qui doivent être modifiées et adaptées dans un langage clair. De même, la responsabilité des juges passe par leurs décisions. Les motifs doivent donc être clairs pour que les citoyens comprennent la valeur que les juges apportent à la société.

Pour M^e Uwitonze, les attentes sont différentes aujourd'hui : il ne s'agit plus seulement d'exécuter ce que la déontologie impose, mais de s'assurer que le justiciable a réellement compris ce qu'on lui communique, puisqu'il fait partie intégrante du système.

Du point de vue de la magistrature, l'honorable Louise Mailhot rappelle que les juges du Canada sont formés en langage clair depuis 30 ans. Ils reçoivent d'abord une formation sur une matière donnée et ensuite une formation en rédaction. Pour la première fois, le Congrès international des juges de 90 pays a adopté une recommandation visant la mise sur place d'une commission d'étude en langage clair. Tous les jugements visent désormais à être rédigés dans un langage clair, à plus forte raison les jugements médiatisés qui doivent contenir un résumé des faits et des conclusions. »»»

Est-ce que l'aide des linguistes ou des experts d'autres domaines est nécessaire pour adopter un langage clair?

M^e Uwitonze est ferme : les avocats doivent revoir leur position dans la société. Il leur faudrait se redéfinir comme partenaires d'affaires, plutôt que d'imposer leur expertise de manière unilatérale. Par exemple, que ce soit dans le milieu des assurances, de l'ingénierie ou des arts, c'est le fait de reconnaître différentes expertises, y compris celles des clients, qui permet de compléter l'offre de service juridique.

Selon M^e Headon, le fait que les avocats pensent qu'ils font tout parfaitement, qu'ils sont les maîtres de tout constitue un obstacle. Travailler en collaboration avec d'autres professionnels est très utile.

M. Perron rappelle que la multidisciplinarité est désormais mise de l'avant dans l'enseignement du droit, ce qui contribue à former des juristes plus polyvalents.

En somme, les panélistes s'accordent pour dire que la justice est un service essentiel pour la société. Une justice bien comprise, donc employant un langage accessible, sera mieux reçue et acceptée, selon l'honorable Mailhot. Tous les maillons de la chaîne sont importants si l'on veut tendre vers une administration de la justice saine et efficace.

LA COMMUNICATION CLAIRE POUR UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ

*PLAIN LANGUAGE AND
ACCESS TO JUSTICE*

1

Accroître l'accès au Protecteur du citoyen

Marie Rinfret

Protectrice du citoyen (Canada)

Une communication claire et adaptée aide les citoyens à mieux connaître leurs droits, surtout s'ils éprouvent une certaine méfiance envers les institutions. Le Protecteur du citoyen du Québec a pour mission de protéger les droits des citoyens face à l'administration publique. Il s'est donné comme défi de rendre encore plus accessibles les services qui leur sont offerts en commençant par l'emploi d'un langage clair. D'autres outils peuvent se révéler utiles pour mieux rejoindre le public, les médias sociaux notamment.

Le Protecteur du citoyen intervient principalement auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (en 2^e recours) et des établissements de détention. Il est impartial et indépendant. Il offre un service de plaintes gratuit, accessible, sans formalités écrites et toujours de façon confidentielle, afin d'éviter les représailles éventuelles.

Pour le Protecteur du citoyen, la vulgarisation du jargon d'expert représente un défi colossal, mais nécessaire si l'on veut faire preuve de transparence et d'empathie. Malheureusement, de nombreux facteurs viennent compliquer cette tâche, dont le fort taux d'analphabétisme fonctionnel dans la population, la méconnaissance des recours et des droits, la confusion entre les différents organismes, la vulnérabilité des personnes en situation de détresse et la méfiance envers les services publics.

Un parcours gagnant, mais semé d'embûches

Un peu plus de 9 personnes sur 10 qui ont utilisé les services du Protecteur affirment qu'on s'est adressé à elles en langage clair. Plus de 85 % des personnes déclarent avoir reçu une réponse facile à comprendre.

Ces résultats, très encourageants, n'ont pas été atteints en criant ciseaux. Le Protecteur du citoyen a dû redoubler d'efforts sur le plan de la visibilité. Il est présent sur les médias sociaux comme Facebook et Twitter, et publie une capsule bimensuelle dans le magazine *Protégez-vous*.

Il a d'ailleurs placé en tête des priorités de sa planification stratégique 2018-2023 un meilleur accès à ses services, une notoriété accrue et une communication claire. À cet égard, le Web l'amène à évoluer vers de nouvelles formes d'assistance qui pourront éventuellement accroître son efficacité.

Cependant, l'objectif était clair : la sensibilité des intervenants qui travaillent au Protecteur du citoyen doit pouvoir transparaître dans toutes les communications de l'organisme, internes comme externes, orales comme écrites. >>>>

Mettre le public au cœur du service : consulter et personnaliser

La bonne volonté et le désir d'aider, quoique fort présents chez le personnel de l'organisme, n'ont évidemment pas été suffisants pour améliorer la visibilité et les services. C'est pourquoi le personnel peut compter sur une petite équipe composée de professionnels de la communication pour enrichir son expertise. Mais, surtout, parce qu'on ne peut juger soi-même de l'amélioration de nos services, il est nécessaire de tester les différentes méthodes employées et d'effectuer des sondages de satisfaction auprès de la population.

L'accessibilité, la simplicité et la diversité des outils en ce qui a trait aux services du Protecteur du citoyen sont les trois piliers au cœur des propos de la conférencière. Ces piliers traduisent plusieurs valeurs de l'organisme, dont la volonté d'aider efficacement les citoyens, d'assurer le respect de leurs droits et de leur offrir des services mieux adaptés en langage clair. En somme, peu importe l'innovation technologique ou le médium retenu, ce sont ces valeurs qui comptent réellement lorsque vient le temps d'aider les citoyens.

User des technologies et des médias sociaux pour mieux communiquer avec les membres et mieux indemniser dans l'action collective

Catherine Piché

Professeure, Faculté de droit de l'Université de Montréal (Canada)

Dans une action collective, toutes les personnes reçoivent-elles réellement les sommes auxquelles elles ont droit? À l'ère du numérique, il est essentiel de miser sur les nouvelles technologies, afin de communiquer le plus efficacement possible avec tous les membres d'une action collective et de mieux les indemniser. C'est du moins le constat auquel est arrivée la conférencière dans ses recherches universitaires sur l'action collective. Un constat important, dans la mesure où une cinquantaine de nouvelles actions collectives sont intentées chaque année au Québec.

En tant que directrice du Laboratoire sur les actions collectives, la conférencière mène actuellement un projet de recherche sur la compensation des membres. C'est dans le cadre de cette recherche qu'elle a pu observer l'utilité des technologies dans la communication avec les membres et, ultimement, dans leur indemnisation. Les médias sociaux se sont révélés particulièrement intéressants, dans la mesure où une majorité de Canadiens les emploient déjà. Ces derniers pourraient donc, tout en vaquant à leurs activités quotidiennes, être mieux informés sur les actions collectives.

En vertu du *Code de procédure civile du Québec*, différents avis doivent être publiés pour informer les membres d'une action collective. Traditionnellement, ces avis étaient publiés dans les journaux. Or ce média est peu efficace pour joindre les membres potentiels d'une action, en raison de certaines limites qui nuisent à la compréhension du message (espace limité, caractères peu lisibles, etc.).

Une plus grande diffusion pour une meilleure indemnisation

Un avis qui respecte les principes de la communication claire et qui est diffusé par des moyens technologiques, comme dans le cas du recours Foam for Cash, se révèle considérablement plus accessible. Et ils peuvent continuer à être employés tout au long du processus : avis aux membres, protocole de distribution, campagnes publicitaires, formulaires de réclamation et reddition de compte.

Les résultats de recherche de la conférencière paraissent plutôt probants : dans un échantillon de dossiers étudiés, l'usage des technologies permet d'atteindre un taux d'indemnisation des membres d'environ 69 %. Dans le cas où aucune technologie n'est utilisée, ce taux est de 44 %.

Ces résultats sont d'autant plus intéressants que les actions collectives ont des incidences notables en matière d'accès à la justice et de protection des droits des individus. Si une action collective sert à indemniser les justiciables, à les compenser pour leur préjudice, elle peut également agir de manière préventive en incitant les entreprises à adopter de meilleures pratiques commerciales. À cet égard, les médias sociaux peuvent contribuer plus encore à favoriser l'accès à la justice, en permettant notamment une meilleure communication avec les victimes dans le domaine des actions collectives.

L'importance du langage clair dans la coopération juridique sur le plan international : l'expérience d'Avocats sans frontières Canada

Pascal Paradis

Directeur général d'Avocats sans frontières Canada (Canada)

Le droit appartient au peuple. C'est un principe dont on doit se rappeler en matière de coopération juridique. Et c'est notamment par le recours au langage clair que le droit peut bel et bien devenir un outil de changement, et éventuellement un outil d'autonomisation des peuples.

Avocats sans frontières (ASF) est une organisation non gouvernementale qui met en œuvre des projets internationaux avec des partenaires locaux dans une vingtaine de pays. Son fondement repose sur l'autonomisation par le droit. Il s'agit d'utiliser le droit comme un instrument de changement, de mobiliser des outils juridiques pour aider les populations marginalisées à accroître le contrôle sur leur vie.

Le droit n'est pas intrinsèquement un outil d'émancipation. Utilisé à mauvais escient, il peut devenir un outil d'oppression et de pouvoir excessif. Mais il peut aussi servir à empêcher la violence en ouvrant le dialogue et la négociation, à condition de réduire les obstacles à sa mise en œuvre et de former les avocats en ce sens.

La communication claire : quoi, à qui et comment?

L'autonomisation par le droit s'opère notamment par des processus collectifs, par l'éducation, l'aide juridique, des campagnes de sensibilisation et les litiges stratégiques. Or l'éducation et la sensibilisation, qui permettent aux populations défavorisées de connaître leurs droits et leurs obligations, se butent à plusieurs obstacles. La complexité du langage juridique, l'analphabétisme, le niveau d'éducation insuffisant, les lois archaïques et le manque de ressources sont autant de raisons qui font que les personnes ont de la difficulté à comprendre leurs droits. Pourtant, les populations qui gagneraient le plus à ce que la loi s'applique sont celles qui ignorent le plus souvent leurs droits. Dans ce contexte, le défi consiste d'une part, à diversifier les moyens de communication (capsules radio ou vidéo, exposés, etc.), et d'autre part, à choisir soigneusement, selon les besoins, l'information à vulgariser.

Plus d'une façon de partager le savoir

L'éducation doit se faire de manière moins traditionnelle si l'on veut atteindre les gens et réellement les intégrer dans le processus éducatif. Différentes activités, telles que des pièces de théâtre, permettent d'aborder le droit autrement. ASF tire ces constats de ses campagnes de sensibilisation sur la communication claire et l'autonomisation par le droit, qui ont été réalisées au Mali et en Haïti, en partenariat avec Éducaloi et la Fondation Connaissance et Liberté (FOKAL, Haïti). Cette dernière a pour mission de promouvoir une société démocratique et juste par le développement de l'éducation, la science, la culture et la communication dans la société haïtienne. >>>>

En Haïti, par exemple, des débats publics ainsi que des activités faisant appel à la bande dessinée et à la photographie ont aidé les gens à établir des liens entre l'impunité et la préservation de la mémoire collective. Au Mali, le personnel de la Commission vérité, justice et réconciliation du Mali a été formé et sensibilisé à l'importance du langage clair par la coopération internationale, ce qui lui a permis par la suite de faire comprendre les conséquences liées au conflit armé et de faire connaître les recours possibles.

Le conférencier rappelle que le principe d'autonomisation par le droit et la transmission de l'information par un langage clair permettent d'apporter des changements concrets auprès des populations défavorisées. Il importe également de faire auprès d'elles un travail de sensibilisation, de leur parler et de leur expliquer le droit autrement, notamment en faisant appel à plus d'un outil de communication, que ce soit le théâtre, la photographie, les débats publics, l'art, la radio, la bande dessinée ou la télévision.

La Clinique de médiation de l'Université de Montréal : contribuer à l'accès à la justice en rendant la médiation à la portée de tous

Hélène de Kovachich

Juge administrative du Tribunal Administratif du Québec, Fondatrice et responsable de la clinique de médiation de l'Université de Montréal (Canada)

Dans quelle mesure les nouvelles méthodes de prévention et de règlement des différends (PRD) peuvent-elles contribuer à changer la culture juridique? Pour la Clinique de médiation de l'Université de Montréal, c'est d'abord en sensibilisant et en formant les étudiants en droit à des approches novatrices pour résoudre les conflits.

En plus de sa visée pédagogique, la clinique a permis de rendre la médiation plus accessible aux justiciables. Des indices prometteurs montrent d'ailleurs que la médiation est devenue la marque distinctive d'une nouvelle génération de juristes.

La médiation a évolué au Québec depuis le début des années 1990, comme en témoignent les modifications apportées au *Code de procédure civile* et au *Code civil du Québec*. Depuis le 1^{er} janvier 2016, les parties ont l'obligation d'explorer d'autres avenues de règlements des différends avant de faire une demande en justice.

C'est dans ce contexte et toujours dans le but de faciliter l'accès à la justice qu'est née la clinique de médiation, devenue depuis un outil important d'intégration des nouvelles méthodes de PRD dans la pratique juridique. Pour cela, elle s'est inspirée de différents modèles existant déjà au Canada, aux États-Unis et à l'étranger. Le projet pilote de la clinique a démarré avec huit étudiants, en janvier 2017. Au cours des six premiers mois, la clinique a ouvert 30 dossiers. Deux se sont réglés en médiation, et les autres l'ont été grâce aux tentatives de facilitation des étudiants.

Transformer la pratique par l'éducation

Dans la foulée de cette première expérience, la Clinique est progressivement devenue un lieu vers lequel convergent différentes expertises en matière de médiation. Plusieurs institutions qui ont recours aux nouvelles méthodes de PRD ont contribué à la création de la clinique et y jouent encore un rôle à ce jour. Mentionnons, à titre d'exemple, le Jeune Barreau de Montréal et l'Office de la protection du consommateur qui ont établi un partenariat avec elle.

La clinique de médiation se veut ainsi une plateforme pour améliorer l'accès à la justice, mais aussi pour former les étudiants en droit aux nouvelles méthodes de PRD et à l'emploi du langage clair. Les étudiants sont mis en contact direct avec des justiciables dont les connaissances sont limitées. Ils n'ont donc pas le choix d'adapter leur manière de transmettre les informations. La clinique contribue aussi à la recherche universitaire.

Ainsi, au-delà des bénéfices immédiats sur le plan de l'accès à la justice, la clinique participe à la formation des avocats et notaires de demain, qui seront amenés à transformer la pratique du droit.

La communication claire entre juriste et citoyen : écouter, informer, outiller et référer en adoptant une approche globale axée sur les besoins

Audrey Villeneuve
Directrice générale au Centre de justice de proximité de Québec (Canada)

Les citoyens qui font face à des enjeux juridiques veulent comprendre, apprendre et se sentir accompagnés pour avoir le courage d'agir. L'approche à adopter, dans ce contexte, doit être globale et humaine. Les centres de justice de proximité (CJP) sont une réponse à tous ces besoins.

Les CJP gagnent en popularité au Québec. Ils offrent un service d'information juridique de première ligne, gratuit et sans rendez-vous. Depuis la naissance du projet pilote, en 2010, dix centres de justice de proximité ont été créés dans différentes régions du Québec. Un dixième point de service verra d'ailleurs bientôt le jour.

Les CJP veulent promouvoir l'accès à la justice en encourageant les citoyens à participer au règlement de leurs propres problèmes juridiques. Pour accomplir cette mission, ils offrent des services d'information juridique, de soutien et d'orientation, en complémentarité avec les ressources existantes. Ils n'imposent aucune restriction quant au domaine de droit auquel appartiennent les enjeux ou aux critères d'admissibilité à ces services.

Pour la conférencière, notaire formée en relation d'aide, il s'agit d'une porte d'entrée accessible et humaine au système de justice. Les CJP espèrent donc outiller le citoyen, afin qu'il fasse de meilleurs choix pour lui-même, tout en veillant à ce que les informations et les notions juridiques transmises le soient dans un langage clair et accessible.

Considérer une pluralité de besoins

Qu'est-ce que communiquer pour les CJP? Il s'agit d'abord et avant tout d'entrer en relation. La communication sous-tend ainsi un lien d'influence réciproque. Cette communication doit tenir compte des besoins d'ordre juridique qui font appel au rationnel des justiciables, mais aussi à leurs émotions. L'accompagnement offert par les centres de justice de proximité va donc au-delà de l'information juridique qui y est transmise.

En tant que professionnel du droit, il faut faire preuve d'écoute empathique, afin d'établir une relation dans laquelle le citoyen se sent accueilli, écouté, compris, reconnu, considéré, accepté et sécurisé afin de répondre aux différents besoins de la personnalité. C'est en écoutant d'abord et avant tout le vécu de la personne sans jugement et avec compassion qu'il sera possible dans un deuxième temps de lui fournir de l'information juridique. Sinon, l'information juridique transmise risque de ne pas être intégrée pour la personne.

Cette approche crée donc un climat favorable pour répondre aux questions d'ordre juridique, tout en comblant les autres besoins, tout aussi importants et voire nécessaires afin que l'information juridique puisse être assimilée par le justiciable.

Who Benefits from Plain Language, the Literate or the Illiterate? Avoiding the Matthew Effect in Plain Communication

Tialda Sikkema

Senior Lecturer, Law department, University of Applied Sciences in Utrecht (Netherlands)

The rich will get richer and the poor will get poorer. This is because people who are better off can use their resources to become even better off. This is called the “Matthew effect”. Plain language and its benefits are on everyone’s minds. However, some plain language initiatives may actually be aggravating inequality. The speaker favours the greater use of visuals to prevent this. The result would be a better comprehension of the law and greater access to justice for the most marginalized.

The speaker encountered a surprising conclusion while conducting research on court summonses in the Netherlands. The project involved testing different versions of the same document on participants (classic structure and wording, revised wording and/or structure). She used different combinations and analyzed the readers’ comprehension.

The surprising conclusion: the single revisions on either wording or structure did not benefit those who need it most, the less literate.

When good intentions increase inequalities

The study’s results revealed that both single revisions did not help the illiterate, the poor and the indebted. On the contrary, those who benefited most were proficient readers. In sum, messages intended to reduce poverty and debt may benefit proficient readers, who need this help the least, and bypass those who need it the most, thus increasing inequality (the Matthew effect).

However, the combined version did help less proficient readers. The study showed that the gap between the higher and lower literate became smaller. Thus there is some hope for clear-communication enthusiasts. These results are promising, but they imply new challenges.

Beyond words

First, let us consider **the visuals** themselves: Who makes them? What kinds of visuals are used? The more abstract the case, the more difficult it will be to design the visual. Therefore, they need to be tested. There can be different kinds of visuals, and they must suit various needs, for example, a video presentation using sign language and subtitles.

Second, **legal design thinking** is a new way of thinking about the law. This concept requires involving all stakeholders throughout the entire process.

Design thinking is not merely a solution; it is about understanding the problem. The fact that all stakeholders are involved in all steps of the process enables the various aspects of the problem to be pinpointed. It’s an intuitive process, but it’s also a way of thinking about these documents and visuals: Who are they for? What exactly do we need to communicate? »»»

This research implies that further work is required for any organization interested in plain communication. They need to know whether the Matthew effect is occurring in their own geographical and socioeconomic contexts by testing literacy and comprehension levels. They also need to think about ways to reverse this effect with diverse tools and methods such as legal design thinking, visual content and shared decision-making.

In order to truly improve access to information for everyone, organizations will need to implement projects where ideas and notions are translated into words, sentences, structure, icons and visuals that help all readers understand the information. The inclusion of low-literacy and illiterate individuals is at stake. Otherwise, the people and groups who should be benefiting the most from the plain-language revisions will be further excluded from clear-communication initiatives.

Broaden Your Audience: Tools to Reach Users Needing Disability Access, Low-Literacy Clients and Limited English Proficiency Individuals (LEPs)

Maria Mindlin
*Linguist & Readability Consultant
(United States)*

Universal symbols and icons exist for health, elections and travel, but none have been established to convey legal concepts. The speaker discusses the use of icons to help understand legal concepts.

When people want to translate content into plain language, they should include icons and audio presentations. Transcend, an organization that provides readability, field-testing and translation services to courts and legal institutions, arrived at this conclusion in the course of its work. Organizations and courts should translate ideas into icons to deal with the urgent matter of communicating better with the public.

The project behind this recommendation originated in California, which has a diverse population and close to 200 spoken languages. Also, more than 50% of the population has low literacy skills, and data suggests that the situation will worsen in the future.

When icons speak many languages

In 2017, Transcend was commissioned by the National Center for State Courts to implement the Icon & Multilingual Wayfinding Text Project. The team proceeded to translate 75 of the most-used phrases from plain English to icons. These icons could be understood in the 10 most frequently used languages in California. The objective was to share documents, in English and other languages, using icons.

To be truly effective and inclusive, legal documents integrating icons and plain language would have to meet requirements such as those imposed by the Americans with Disabilities Act, a civil rights law that prohibits discrimination based on disability and imposes accessibility requirements on public services.

Cultural differences may also have an impact on the meaning of icons for different people. The design therefore needs to be effective for every language and testing can reveal whether this has been achieved.

Based on the project's results, the team created a summary of the essential components for a readable and easily understandable document. Less reading is generally attractive to people, and the distribution of text and icons ultimately comes down to a matter of testing.

Though opportunities for using icons in plain communication have often been explored, there is a tendency to forget that their comprehension may differ depending on the reader's native language and cultural background. Images are not universal and require a considerable amount of testing and analysis. »»»

If correctly implemented, icons could make legal documents and signage much more accessible and uniform. In addition, icons have the potential to improve the public's understanding of the justice system while reducing stress and anxiety for people who need to go to court and speak to legal actors. The use of icons can also reduce the money and energy required to translate documents.

Here are some examples:

- Court



- Important



- Higher fees



- Family Law



Le citoyen au cœur du système juridique? Réflexions sur l'autonomie juridique citoyenne et le rôle de l'avocat

Réa Hawi

Avocate, Secrétariat de l'Ordre et Affaires juridiques au Barreau du Québec (Canada)

Julien Pelletier-David

Avocat et Conseiller spécial - Accès à la justice au Barreau du Québec (Canada)

Alors que le droit est partout dans la société, les citoyens connaissent mal leurs droits et le système de justice. Les conférenciers présentent l'importance de l'éducation et du langage clair, ainsi que le rôle que peuvent jouer les avocats et le Barreau pour favoriser l'autonomie juridique citoyenne.

Notre système de justice doit composer plus que jamais avec des défis de taille : accès à l'aide juridique, personnes non-représentées par avocat, décrochage judiciaire... Les statistiques et les études le démontrent : les citoyens n'ont qu'une connaissance approximative de leurs droits et des rouages du système de justice.

Le droit est partout. Pourtant, il ne fait pas l'objet d'une éducation sérieuse auprès de la population, sans compter qu'un grand nombre d'actes juridiques et de normes avec lesquels nous serons tous appelés à composer au cours de notre vie sont rédigés dans un langage peu accessible et digeste pour le commun des mortels. Il y a lieu de mettre en valeur l'importance de l'éducation juridique et du langage clair, qui diminuent la distance entre le droit et le citoyen et représentent ainsi des moyens d'accès à la justice.

Le droit sur les bancs d'école

L'éducation juridique doit commencer à l'école afin de fournir aux jeunes les bons outils le plus tôt possible. La reconnaissance de certaines situations juridiques devrait faire partie des compétences à développer. Nous connaissons aujourd'hui l'importance de la prévention et de l'utilisation des modes privés de règlement des différends. Au-delà du cumul des connaissances, l'école peut former des citoyens autonomes, responsables, créateurs et actifs dans la résolution de leurs problèmes.

Le rôle des avocats et du Barreau

Les avocats jouent un rôle indéniable dans le système juridique. D'ailleurs, ils ont une obligation déontologique continue d'informer et de conseiller leur client sur l'ensemble des moyens disponibles pour régler son différend, dont l'opportunité de recourir aux modes de prévention et de règlement des différends. Et il ne faut pas oublier la question de la vulgarisation puisque les avocats doivent communiquer avec leur client de façon à être compris par ce dernier. Enfin, le Barreau du Québec rend disponible une panoplie d'outils d'aide et d'information destinés au public, notamment pour les personnes qui se présentent sans avocat devant les tribunaux.

Comprendre et consentir : une question de forme et de sens

Pierre Issalys

Professeur, Faculté de droit de l'Université Laval (Canada)

Pierre Noreau

Professeur, Université de Montréal (Canada)

Le droit s'écrit... mais se lit-il? Les deux professeurs de droit présentent les premières conclusions d'une recherche en cours sur la lisibilité des lois et des contrats. Cette recherche, qui fait partie d'un projet plus large sur le thème de l'accès au droit et à la justice (ADAJ), tente de répondre à plusieurs questions liées au droit en tant qu'acte de communication.

Peut-on rendre les lois et les contrats plus lisibles? Qu'est-ce qui rend les textes juridiques illisibles aux yeux de la population? Comment peut-on lire les lois et les contrats sans être juriste de métier? Et dans quelle mesure est-il important que les lois et les contrats puissent être lus et compris par les personnes concernées? Et dans cette perspective, la question de la lisibilité se limite-t-elle à la simple question de l'écrit et n'inclut-elle pas l'ensemble des modalités de la communication juridique, quelle qu'en soit la forme?

Le projet de recherche ADAJ, dirigé par le professeur Noreau, tente de mieux comprendre pourquoi les relations entre les citoyens et le monde juridique sont difficiles. Les divers constats qui caractérisent cette rupture graduelle (désaffection des tribunaux, incompréhension du langage juridique, méfiance à l'égard des juristes, ignorance mutuelle entre le monde de la justice et celui des médias) remettent en question la promesse d'égalité entre les citoyens, promesse portée par l'idéal démocratique.

Ce projet sera réalisé au cours de la période 2016-2022. Il rassemble plus de 50 chercheurs issus de 9 universités ainsi que 60 partenaires provenant de divers milieux (tribunaux, organismes communautaires, etc.). Le projet est donc fondé sur la participation active du milieu universitaire et du milieu juridique. Les chercheurs du projet ADAJ souhaitent non seulement comprendre, mais transformer l'univers de la justice. Le projet comprend 24 chantiers qui, tous, abordent un domaine ou un problème particulier relié à l'accès au droit ou à la justice.

Le droit comme acte de communication

Le chantier de recherche sur la lisibilité des lois et des contrats approche les textes juridiques comme des **actes de communication** qui comportent une dimension de **substance** et une dimension de **forme**. Or les problèmes de compréhension liés au sens et à la forme du contrat peuvent entacher le consentement réel des citoyens qui y adhèrent.

Le projet porte sur un cas d'application précis : les arrangements funéraires préalables. Ces arrangements constituent un rapport juridique particulièrement riche, qui résulte de dispositions législatives et réglementaires spécifiques, de même que d'un contrat type prévoyant les modalités de financement et d'exécution. L'objectif des chercheurs est de proposer une réécriture de ces textes, fondée sur des principes de rédaction susceptibles d'être transposés à l'ensemble des textes juridiques de langue française. Pour y parvenir, il est nécessaire de connaître le contexte dans lequel est réalisée la communication juridique à propos de ces arrangements funéraires. »»»

La recherche s'intéresse par conséquent au témoignage de fournisseurs de services funéraires, mais également à celui de consommateurs, afin de déterminer ce qui, dans le contrat type, fait obstacle à une communication efficace.

Une question de forme et de sens?

Les premières étapes de la recherche ont déjà révélé que plusieurs problèmes sont reliés à la **présentation matérielle** du contrat type. Il s'agit en effet d'un texte très long qui ne contribue pas à rendre son contenu accessible. Le document en format légal ne met pas en valeur les informations les plus utiles au signataire. Les titres sont imprécis et ne chapeautent pas nécessairement des informations de même nature. On ne compte pas suffisamment d'intertitres ni d'espacements entre les paragraphes. L'ajout de paragraphes pourrait aussi être envisagé de manière à éviter les énoncés trop longs, qui sont de nature à décourager le lecteur. Le contrat comporte plusieurs clauses « encastrées » dans le texte parce que la législation et le règlementation en rendent obligatoire la reproduction. Finalement, un grand nombre de clauses apparaissent au verso du document, imprimées à l'aide d'une police d'impression plus pâle qui laisse entendre qu'il s'agit de renseignements d'intérêt secondaire, alors qu'on y trouve des engagements importants pour les parties.

D'autres éléments font obstacle à l'**accès au contenu**. Le vocabulaire est parfois lourd et suranné : « décrits ci-avant », « souscrire », « ayants cause », « audit », « dudit ». Certains mots sont superflus : « ont ce jour », « l'un quelconque », « désignée ci-après ». Certaines clauses contiennent des parenthèses ou des expressions de moindre importance, voire carrément inutiles.

Enfin, la structure du contrat pose problème. La logique sous-tendant l'organisation du texte n'est absolument pas apparente pour le lecteur, et du reste elle est discutable. La structure des clauses « encastrées » oblige le lecteur à prendre connaissance de phrases qui ne s'appliquent pas à son cas.

La partie empirique de la recherche permettra d'établir le rôle que joue le document dans l'échange d'informations et le consentement lors de la conclusion du contrat, de même que son effet positif ou négatif sur la qualité et l'efficacité de la communication juridique. Elle permettra ainsi d'orienter la proposition de réécriture du contrat type, d'asseoir des recommandations en vue de rendre plus lisibles les textes législatifs, réglementaires et contractuels et de mieux comprendre les voies de la communication à propos de tels textes.

Unbundling Access to Justice: the Missing Link

Julien S. Matte
Lawyer (Canada)

How can lawyers change the way they work to improve their relationships with their clients? Answering this question requires lawyers to be aware of their clients' specific interests. The speaker believes that the heart of the matter lies in rethinking the billable-hours system. Billing must be adapted and applied to the target audience, in the same manner as informational content must be adapted. Ultimately, lawyers need to change the existing legal culture and move towards an interest-based billing system.

According to the speaker, simplicity, as well as clarity and logic, should be applied to financial matters, just as to legal matters. With plain language as the backbone of many initiatives, legal professionals have continued to create an increasingly accessible justice system.

However, hourly billing remains the main reason that lawyers are losing the confidence and trust of their clients. According to the speaker, the problem is that we rely on time as a unit of value. Rethinking billable hours is therefore quite a significant piece of the puzzle. Some lawyers may feel that if they remove time from the equation, this may remove the incentive for payment. Time underlies the whole billing system.

From a lawyer's perspective, much stress and anxiety surround the billable-hours system: the pressure of not having enough time to thoroughly examine a case, or concern about spending too much time on some aspects. Clients, on the other hand, may feel they have no control over the fees, and this can affect the trust they have in their lawyer. As a result, a gap persists between lawyers and those seeking their services.

Towards custom billing?

Bearing this in mind, the speaker believes it would be more helpful to consider the method of billing on a client-by-client basis. In other words, lawyers should be focusing on the individual client's needs. For every problem, there is a specific solution based on the client's individual circumstances. For these reasons, the current billable hours format does not make sense.

What about unbundling services? It may be an interesting option with small claims court cases where self-representation is common. However, it may not be a suitable option for complex cases.

Valuing a lawyer's work

With that in mind, how is a lawyer's work to be valued using this innovative system? Number of years of practice? Seniority in the firm? The speaker does not believe so. In his opinion, lawyers must ask themselves what the client's interests are and use these interests as a foundation for determining payment methods. This approach would have a greater impact in terms of earning a client's trust, as compared with other factors such as seniority.

In sum, the personalized approach of plain communication should be implemented in the billing system as well. If the notion of adaptation to the public is so important in legal communications, why should it be any different for billing?

Pourquoi doit-on faire connaître à la population le droit de l'environnement?

Jean Baril

Professeur, Département des sciences juridiques de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) (Canada)

On peut se représenter le droit comme un outil qui permet aux citoyens de protéger leur milieu de vie. Or si l'on veut que les citoyens participent à la vie publique, il faut que ceux-ci connaissent bien leurs droits, en particulier dans le contexte d'urgence climatique qui caractérise notre époque. Le conférencier, professeur de droit, partage avec nous son expérience de vulgarisation qui a d'ailleurs fait l'objet d'un ouvrage.

Vouloir améliorer la capacité d'agir des citoyens en matière environnementale est plus qu'un simple idéal. La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement de 1992 affirme que rien ne vaut la participation de tous les citoyens dans un enjeu comme l'environnement. En théorie, les citoyens ont le droit d'intenter, par exemple, un recours en injonction pour faire respecter les conditions d'autorisation d'un projet qui affecte la qualité de l'environnement.

Des obstacles à la participation citoyenne

En pratique, la difficulté à connaître les conditions d'autorisation des projets est un obstacle important à la participation citoyenne. Les promoteurs de projets ne donnent pas forcément accès à cette information qui, bien souvent, demeure entre les mains des entreprises et de l'administration publique. Les citoyens sont tenus à l'écart.

C'est notamment à ce problème que s'attaque le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) du Québec, qui a pour mission d'informer et de consulter les citoyens sur les questions relatives à la qualité de l'environnement. La nouvelle *Loi sur la qualité de l'environnement* permet, en outre, de réformer les régimes d'autorisation, d'améliorer l'accès à l'information et d'offrir de nouveaux modes de participation du public.

Malgré ces mesures, il n'en reste pas moins que le droit de l'environnement demeure complexe. Pensons à certaines notions juridiques, comme le partage des compétences entre l'État fédéral et les provinces en matière d'administration du territoire, à la durée des autorisations d'exploitation, à l'intérêt pour agir en justice et aux critères d'assujettissement aux autorisations. Les audiences publiques et la multitude d'autres recours peuvent aussi semer la confusion chez les citoyens. C'est pourquoi le conférencier croit que les juristes ont l'obligation de prendre tous les moyens possibles afin que les citoyens comprennent le droit et se mobilisent pour défendre l'environnement.

Vulgariser le droit de l'environnement

En mars 2018, peu après la réforme québécoise de la *Loi sur la qualité de l'environnement*, le conférencier a fait paraître un ouvrage intitulé *Guide citoyen du droit québécois de l'environnement*. Ce livre se veut un outil de vulgarisation pour rendre le droit de l'environnement plus accessible aux citoyens et aux groupes qui se préoccupent de la protection de leur milieu de vie. »»»

Pour guider le lecteur tout au long du récit et expliquer des concepts juridiques et techniques autrement complexes, comme les concepts de précaution et de prévention, l'auteur a créé trois personnages – Jus, Legum ainsi qu'une grenouille représentant l'environnement. Il utilise en outre de nombreuses illustrations. Comme quoi il existe plus d'une façon de parler de droit et de capter l'attention des citoyens.

L'ÉDUCATION JURIDIQUE

LEGAL EDUCATION

2

Promoting Best Practices in Public Legal Education: A Leadership Experiment

Drew Jackson

Access to Justice Consultant (Canada)

Improving people's trust in legal information by making sure it comes from a reliable source is a challenge. This led the speaker to develop a project supported by the Law Foundation of British Columbia to create a trust mark and best practices for trustworthy legal information in that province.

Information is an essential component in accessing legal assistance. There are numerous barriers to accessing justice, and part of the problem is the overwhelming amount of information available on the Internet.

This volume of information presents a problem: how can the public determine what information is reliable, accurate and relevant to their needs? Some studies have revealed that people use shortcuts to assess the trustworthiness of sources and determine whether they are making good decisions. Given these issues, the speaker is developing a set of best practices and creating a quality mark that would work in conjunction with these best practices. The goal of the project is to help the people of B.C. find reliable sources of legal information.

In the **first phase** of the project, the speaker was involved in developing the best practices, now available on the website betterlegalinformation.ca. The speaker and his team created scenarios, then asked testers to work through them. For instance, participants were required to determine the correct jurisdiction or the correct date. With the help of agencies, the team also tested the best practices with various information providers.

The **second phase** involved building awareness and acceptance of the website, based on the hypothesis that trust marks can serve as a visual cue -- or shortcut -- signalling whether the information is reliable.

This project follows the path of the **Trust Project**, an international consortium of more than 80 media outlets that use trust indicators to help people assess the credibility of news.

The goal of the best practices initiative is to increase the reliability of the information and improve its quality. The project also provides a self-assessment tool, which helps information providers determine the quality of their own information and whether it is reliable.

Developing a set of best practices in conjunction with a trust mark appears to be an interesting avenue to help secure people's trust when searching the Web for legal or general information. These are especially important practices in an era where the sources and quality of information are constantly being questioned.

Des limites de l'information, des possibles de l'éducation juridique

Judith Rouan
Responsable Monde scolaire et Éducation
à Éducaloi (Canada)

Dans cette conférence, nous verrons comment l'information et l'éducation juridiques sont des voies de justice préventive, comment elles peuvent « empêcher les choses avant qu'elles ne commencent ». En analysant les barrières subjectives à l'obtention de la justice, nous montrerons que, si l'information juridique permet en partie de les dépasser, l'éducation juridique, à tous les âges de la vie, reste la voie de justice préventive la plus complète et la plus égalitaire pour faire respecter ses droits et ses intérêts.

« Extrait du [programme Clarity 2018](#) »

L'éducation des juristes en ce qui a trait à l'information et à l'éducation citoyenne

Christiane Saad

Directrice (interim) du Programme de pratique du droit à l'Université d'Ottawa (Canada)

La conférencière est directrice du Programme de pratique du droit à l'Université d'Ottawa (Ontario, Canada). L'objectif de ce programme? Améliorer l'accès à la profession d'avocat grâce à une nouvelle formation professionnelle axée sur les besoins de la communauté. Un programme qui veut combler les besoins de l'accès à la justice, notamment pour la minorité linguistique francophone, qui est parfois laissée-pour-compte dans la province.

L'Université d'Ottawa offre une alternative reconnue au stage du Barreau habituel. Il s'agit d'un « Programme de pratique du droit » (PPD), un projet pilote qui en est à sa cinquième année d'existence. Il comporte un volet de formation (de septembre à décembre) et un volet de stage (de janvier à avril) qui permettent aux finissants en droit d'accéder à la profession d'avocat.

Un vecteur de promotion du langage clair en droit

Un des buts du PPD est que les étudiants adoptent un langage clair dans leurs communications avec leurs futurs clients et leurs pairs. Le langage clair est essentiel dans les relations avec les justiciables, notamment avec les personnes qui ne sont pas représentées par un avocat, ainsi qu'avec celles provenant de minorités linguistiques.

La question linguistique est en effet parsemée d'embûches en Ontario. En théorie, les tribunaux y sont bilingues mais, en pratique, obtenir des services bilingues ou en français requiert d'en faire la demande. La difficulté réside dans le fait qu'il faut non seulement trouver un avocat qui parle français, mais aussi un juge. Et sur ce plan, les effectifs sont assez limités.

Les candidats au PPD sont amenés à participer à des initiatives concrètes pour l'accès à la justice, comme des cliniques juridiques itinérantes. Le projet a donc pour mission de former les futurs avocats de manière à les conscientiser aux problèmes d'accès à la justice et à les outiller, de manière à ce qu'ils deviennent des agents de changement.

Le programme semble être une alternative intéressante au stage du Barreau, pour lequel il semble d'ailleurs y avoir une pénurie en Ontario. Il pourrait également devenir une source d'inspiration au-delà des frontières, dans la mesure où les défis linguistiques et d'accès à la justice sont présents à peu près partout.

Common Mistakes in Community Legal Education and How to Fix Them

Joh Kirby

Lawyer and Clear communication specialist (Australia)

How can community legal education materials be more effective? The speaker explains 10 common problems that content developers encounter when creating these types of materials.

In Australia, community legal education materials must be adapted to different languages and cultures: One out of five people speaks a language other than English at home. More than 819,222 Australians have low English proficiency, and 46% do not have functional literacy.

To identify common problems in legal education materials, a study was conducted of 1,500 information documents representing the work of 136 organizations. The team assessed the documents for best practices and graded them from A (best) to D (worst).

Conclusion: Only 18% met best practice standards (graded A). A majority (59%) of the materials were deemed “unsatisfactory” (graded C or D) due to problems with structure, design, relevance of content and plain language writing.

The 10 most common problems in legal education materials

1. **No clear purpose:** Is the information a promotional tool? Is it encouraging a person to take action? Or is it intended to propose useful resources? The purpose of the information must be defined.
2. **No clear audience:** If you haven't clearly defined your audience, the purpose becomes unclear. In contrast, if there are too many audiences, there is too much content, and this isn't any better.
3. **Duplication:** Failure to check what is already available.
4. **Accuracy:** Lack of fact-checking and too many assumptions. The information is not necessarily valid in all jurisdictions. Content developers should indicate the date of the latest update so the public can assess whether the information is still relevant.
5. **Lack of consultation:** Information must be inclusive of the various communities constituting the potential audience.
6. **Legislation-dumping:** Many information documents simply copy pieces of legislation.
7. **Poor design:** Information is often visually unappealing.
8. **Too much information.**
9. **Out-of-Date:** Information needs to be up-to-date.
10. **Not getting the right help:** Do you have the skills to write such a piece? If not, get some help from specialists.

Hopefully these observations will promote further discussion about clear and effective legal communication.

Lexcursion – De la nécessité d’un parcours d’éducation juridique et citoyenne en droit civil

Vincent Forray

Professeur et Directeur du Centre Paul-André Crépeau de droit privé et comparé, Université McGill (Canada)

Avoir accès à la justice ne signifie pas seulement connaître ses droits. Les citoyens et citoyennes doivent aussi comprendre le rapport qui existe entre ces droits et le projet de société qui les justifie.

Les individus savent qu’ils ont des droits, mais ils tendent à perdre de vue ce qui en constitue le socle : la loi comme bien commun. Par conséquent, la fonction fondamentale du droit civil, qui consiste à protéger l’individu dans sa personne et ses biens, échappe progressivement à la conscience collective.

Malheureusement, la plupart des individus n’entrent en relation avec la sphère juridique que lorsqu’ils vivent déjà une situation problématique. Or le droit devrait être perçu comme faisant partie de la vie quotidienne en société si l’on veut favoriser l’accès à la justice .

Mais comment convaincre les justiciables d’inclure le droit dans leur vision du monde? Le conférencier soutient qu’il ne suffit pas d’expliquer la loi aux citoyens via l’information juridique. Il faut aussi leur raconter le pourquoi des choses, revenir à la racine des principes qui justifient la place du droit en société.

S’appuyant sur ces considérations, le conférencier décrit un projet d’éducation populaire, actuellement en gestation à l’université McGill, qui vise à expliquer le droit aux citoyens, à leur présenter le droit comme une ressource appartenant à tous et à toutes dans la société qu’on veut construire. Ce projet de recherche, appelé « Lexcursion », proposera des ateliers itinérants ayant pour mission d’aller à la rencontre des citoyens pour discuter avec eux et leur expliquer, d’une part, ce qu’est la « loi civile » et, d’autre part, de quelle manière elle influence la vie quotidienne.

Lexcursion veut ainsi rappeler aux citoyens que le droit peut aussi être un facteur d’harmonie sociale et non seulement un lieu d’affrontements et de revendications contradictoires.

L'ÉTAT ET LA COMMUNICATION

*PLAIN LANGUAGE
AND GOVERNMENT*

3
—

How to Change Laws Without Changing the Law: Plain-Language Revisions and Statutory Interpretation

Alexander Geddes
Lawyer and LLM Student with the University of Ottawa's Faculty of Law (Canada)

One way to improve access to justice is to re-draft laws so the audience has a better understanding of them. However, the presumption of substantive change could present a serious problem if laws are re-drafted for the sole purpose of having them in plain language.

Presumption of substantive change

In Canadian law, when judges are unsure of the meaning of a legislative provision, the presumption of substantive change permits them to look to previous versions of the provision. If wording has been changed, judges will presume that the legislators intended to make a substantive change to the law, unless there is evidence showing the intention was to make non-substantive improvements for the sake of clarity.

Which strategies address the problems caused by the presumption of substantive change, and how have governments tried to avoid these issues when carrying out plain-language reforms?

Separating form and substance

The speaker recommends that substantive and clarity reforms of the law should be separated. For reforms with the exclusive purpose of improving clarity, the new law would indisputably have the same legal meaning as the original law, but it would be written in a clearer manner.

However, a clarity reform of the law creates a serious risk that judges will interpret the modification—even if it's exclusively a plain-language change—as an attempt to make a substantive change. Could the preamble of the law signal to the judge that the presumption of substantive change doesn't apply? Yes, but there's a risk. Judges might miss signals that aren't strong enough. In addition, they may or may not give weight to such evidence.

Are there other solutions? Yes. Major reform projects, for instance, appear to be effective. In contrast, formal consolidation and revision processes, and internal evidence of non-substantive clarity reforms, are for the most part ineffective.

Plain-Language Networks in Governments: Argentina and Chile

Mariana Bozetti

Linguistic consultant at the Ministry of Public Prosecution (Argentina)

Joanna Richardson

President, Publications chair and Communications advisor of PLAIN Language Association International (Argentina)

In 2016, Chile established a plain-language network comprised of six of its main government bodies. In 2017, Argentina followed the Chilean example and implemented its own plain-language government network. These are important steps for promoting plain language in Latin America.

Chile's plain-language network (Red de Lenguaje Claro)

In 2008, the Chilean government passed a transparency law. However, successive governments realized that the public was unhappy with government services due to the lack of access to information and lack of clarity of government documents. Chile's plain-language network was created in response to this dissatisfaction. The architect of the network, Dr. Claudia Poblete Olmedo, is also CLARITY's representative in Chile.

In 2015, the Inter-American Development Bank (IBD) sponsored a plain-language project within the justice system and this raised interest in plain language in Chile. In 2016, the institutions comprising the Chilean network signed an agreement with six of the country's major public institutions. The aim of the agreement is to promote plain language in both the public and private sectors.

On July 26, 2018, the Chilean network held the first international seminar on plain language in Chile. The network is promoting a train-the-trainer program to promote the use of plain language throughout Chile. It is also creating standards for plain-language documents. Its more long-term objectives are to promote plain language in law and academia.

Argentina's plain-language network

In 2017, three Argentine institutions—the Ministry of Justice, the Senate, and the Legal and Technical Secretary of the President's Office—joined forces to develop a plain-language network inspired by Chile's experience. The Argentine network's interdisciplinary committee, which prepared training materials for the various organizations, is made up of linguists, graphic designers, communications specialists and experts in the specific fields of each institution.

Objectives of Argentina's plain-language network

1. Promote a reflection by government institutions of the value of plain language in improving the relationship between the government and the public in a democratic society.
2. Promote a plain-language perspective in the everyday work of these institutions.
3. Establish standards for implementing this plain-language perspective.
4. Assess the impact of plain language on best practices within these institutions. »»»

The first step involves analyzing the current state of communications in each institution (who speaks or writes, to whom, for what purpose, in what format). Next, the most commonly used standard types of communications (both oral and written) are identified. A large sample is gathered for analysis.

Once the documents have been gathered, the team analyzes them and describes their main style characteristics. The next step is to identify the general structure of the different types of messages, whether certain models can be used, and whether specific steps in their production are problematic, etc. Once these steps are complete, the network can create a training and implementation plan for each institution.

Plain Finnish in the European Union: Mission Possible?

Aino Piehl

EU language consultant at Research Institute for the Languages of Finland (Finland)

One organization and 24 official languages: How does the European Union address this challenge in work groups and how, from a Finnish perspective, can the situation improve? What role do translation and interpretation play in the EU's meetings and its legislative process?

According to the speaker, some of the EU's 24 official languages are more prominent in the legislative process, while some languages, such as Finnish, are at a clear disadvantage.

There are 28 member states in the European Union, representing 24 official languages. The main language used during meetings is English. Translation and interpretation are available at some meetings, but in others, many delegates are not able to speak their country's language, especially those from smaller countries such as Finland.

According to recent surveys, Finnish delegates don't have access to interpretation as often as they feel they need it. Access to services has, however, improved over time. As of 2018, 61% of respondents reported that sufficient interpretation was available. Still, English is the usual working language for Finnish delegates, a fact that hasn't changed in the last 20 years.

Does this mean that Finns intervene less in the meetings? No, but they speak English as best they can. Given that Finland is a small country, its political influence is quite limited. As a result, when the EU made budget cuts in translation and interpretation services, the Finnish state has for economical reasons opted for not using Finnish in the meetings. As a result the officials do not have natural opportunities to participate in formation of the Finnish language versions of legislation.

An issue of language, culture and representation

The majority of Finnish officials said that the translations provided by the EU were difficult to understand because of the poor quality of the Finnish used.

However, language isn't the only issue: the presence of different cultures can also constitute a problem given the challenge of ensuring they're all equally represented in the legislative process. The case of Finland demonstrates the difficulties inherent in a legislative process that brings together many countries, languages and cultures. It also highlights the persistent challenges concerning the treatment of minorities in a global environment, as well as ways to address them.

Transparent Government: Plain Language and the New Zealand Labour Party's Modern Approach to Communication

Christine Smith

*Writer and plain language practitioner
(New Zealand)*

Can plain language be an effective counter-measure against political double-speak and fake news? Can a political party gain trust by communicating in plain language? Before the election of Jacinda Ardern's Labour government in 2017, the New Zealand Labour Party gained political capital through using plain language. They made transparency a priority in how they connected with their constituents. This presentation provides personal insights from a plain language practitioner working alongside political leaders who understand the value of using plain language in modern times.

“Extract from the [programme Clarity 2018](#)”

Legal Drafting: Are There Limits to What You Can Do with Plain Language?

Ben Piper
Lawyer (Australia)

How plain can we make complex policy, vocabulary and concepts? How plain can we make a large legal document? What is the lowest level of readability that can be achieved with large or complex documents? The speaker addresses these contentious questions using a nuanced approach and explains what drafters and other legal professionals can do to improve their writing.

In legal drafting, are there limits to what one can do with plain language? For the speaker, the answer is both yes and no. For instance, it's not possible to transform complex policies into simple ones, or to transform law into something children can understand. However, there's almost no limit to what we can do with a document to make it easier for people to understand.

Policies: a matter of representation and effectiveness

Legal drafters cannot change policy. The legal texts they draft must accurately represent the policy in question. Though they try to write as clearly as possible (short sentences, no outdated words, etc.), complex policies sometimes require very long sections in order to be effective.

Using plain language with more complex concepts would involve trying to explain technical terms, which is not always possible or even desirable. Also, a large document can be made very plain, but it's still going to be the same length.

On the other hand, it's possible to use plain language to help people understand complicated policies. Plain language also involves clear syntax and design so readers can easily find what they're looking for, understand it and put it to use.

In the final analysis, the level of plainness that can be achieved in a law depends on the complexity of the subject-matter. If the issue is very complex, then the law will most likely be less accessible for the general public. But if it's simple, then the law can be made more accessible.

Quand le langage clair permet de transformer une administration

Florence Cols

*Juriste consultante en langage clair,
Droits Quotidiens (Belgique)*

Le Centre public d'action sociale de la commune de Jette, à Bruxelles (CPAS) a décidé de réécrire en langage clair tous les modèles de courriels envoyés aux citoyens. Cet atelier décrit les étapes du processus et les solutions mises de l'avant pour surmonter les nombreux obstacles rencontrés. Cet exemple concret est la preuve que pour pouvoir réécrire un document en langage juridique clair, il faut souvent revoir d'autres aspects du système.

Le mandat initial consistait à améliorer les documents utilisés pour traiter les demandes de soutien financier déposées par des personnes en situation de précarité. Dès le début du projet, un constat s'est imposé : comment les citoyens pouvaient-ils comprendre les documents en question si les employés eux-mêmes avaient de la difficulté à le faire? Surtout si l'on tenait compte de la barrière de la langue, puisque de nombreux citoyens comprenaient très peu le français.

À l'origine, la décision d'octroyer ou non l'aide financière était située tout au bas de la deuxième page du document envoyé, à la suite de bon nombre de renseignements superflus. Inutile de dire que les citoyens avaient du mal à trouver l'information et à comprendre les raisons expliquant le rejet ou l'acceptation de leur demande.

Une clarté à plusieurs volets

L'objectif du CPAS dans le projet de réécriture était non seulement de rendre les communications écrites plus claires sur le plan du langage, mais aussi de les rendre plus attrayantes et plus aérées, afin d'en favoriser la compréhension. La communication claire va bien au-delà de l'utilisation de mots simples. Elle fait aussi appel au visuel du document et à la disposition de l'information.

Dans un premier temps, il a été nécessaire de sensibiliser les employés du CPAS à l'importance de travailler avec des documents clairs, car certains documents étaient utilisés depuis des dizaines d'années sans jamais avoir été modifiés. Il a également été nécessaire de convaincre les décideurs de l'organisme qu'il était essentiel de mobiliser les ressources financières pour effectuer cette transition vers le langage clair.

Dans un deuxième temps, il a fallu former un groupe de travail parmi les employés qui désiraient consacrer du temps à la révision et à la réécriture des documents avec l'aide des avocats du centre. Par la suite, les documents ont été distribués à un public cible, afin que soit validé le travail de simplification des documents. Des changements ont alors pu être apportés.

Changer les habitudes

La conférencière rappelle l'importance de simplifier les communications administratives, surtout lorsque l'on s'adresse à un public précaire qui parle une autre langue que les langues officielles de l'État. Pour y arriver, il convient de considérer la communication dans son ensemble, d'aller au-delà du langage, puis de sensibiliser les acteurs impliqués à l'importance de changer leurs pratiques, souvent fortement ancrées dans des habitudes. Convaincre des organisations qu'il leur faut modifier leurs pratiques et leurs systèmes, puis motiver les employés à suivre le pas restera toujours un défi de taille.

Making the Rubber Meet the Road: How the Center for Plain Language Created Accountability for the Plain Writing Act of 2010

Susan Kleimann
President, Kleimann Communication Group (United States)

David Lipscomb
Director of the Writing Center and Professor, Georgetown University (United States)

The Plain Writing Act, which was signed into law in the United States, is a good example of how legislation can be an effective tool for making plain language the norm in the federal government . . . if it has teeth! The speakers discuss the inspiring, though unfinished, tale of the enactment and application of the Plain Writing Act and its lessons for the future.

In 2010, the United States enacted the Plain Writing Act. It required all federal agencies to offer information to the public in plain language. Employees were trained in plain language, and institutional websites and reports were created using plain language. The purpose of these measures was to improve the quality of the information available to the public.

But the law had no teeth: it lacked any means of enforcement. Evaluation was carried out based on materials the agencies chose to submit, which didn't necessarily represent the information distributed to the public. Also, agencies that received good grades tended to become complacent, rather than improving products that hadn't been evaluated.

In 2012, the Center for Plain Language began grading federal agencies on compliance with the law. Years later, however, plain language still isn't mandatory.

Lack of teeth

The Center for Plain Language only reviews submissions from federal agencies that voluntarily submit documents. Evaluation isn't mandatory.

In this regard, the current political climate of the United States endangers the plain-language work that has been done since 2010. When the Administration changed, a turnover occurred. Federal agencies became less involved in the reform, and there were fewer persons to carry out evaluations. In 2018, the methods for selecting the samples and evaluating agencies also changed to more accurately reflect their use of plain language. For these reasons, the grades dropped significantly.

Joint efforts from public bodies

The Plain Writing Act shows that lawmakers and the government can participate in the plain-language movement and have an impact. Of course, it has been quite a journey to implement the program and improve it. However, with hard work and dedicated people, this project has had a practical effect on the quality of information available to the public. And if the law had more teeth, it could certainly have an even greater impact.

Communiquer pour susciter l'adhésion et le respect d'une loi encadrant une activité méconnue

Jean-François Routhier
Commissaire au lobbyisme (Canada)

Qu'est-ce que le lobbyisme et pourquoi la Loi qui l'encadre doit être mieux connue? Adoptée en 2002, la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme demeure méconnue et empreinte de préjugés, malgré les efforts de sensibilisation déployés par le Commissaire au lobbyisme du Québec au cours des années. Cet atelier traite de la nouvelle approche communicationnelle du Commissaire à l'intention des lobbyistes, des élus, des fonctionnaires et des citoyens pour faciliter la compréhension et l'application de la Loi.

Qu'est-ce que le lobbyisme?

Il s'agit de toutes les communications (orales ou écrites) avec un élu ou un fonctionnaire en vue d'influencer la prise de décisions au bénéfice d'un client, d'une entreprise ou d'un organisme à but non lucratif visé. Le lobbyisme concerne, par exemple :

- la modification ou le rejet d'un projet de loi ou d'un règlement;
- l'attribution d'un permis ou d'une licence;
- l'attribution d'un contrat, autrement que dans le cadre d'un appel d'offres public;
- la nomination d'un administrateur public ou d'un sous-ministre.

Dans la loi québécoise, les personnes qui exercent des activités de lobbyisme sont des lobbyistes. En Europe, ils sont appelés « représentants d'intérêts ».

Le lobbyisme est-il légitime?

Comme le fait valoir le conférencier, le lobbyisme constitue un apport indéniable à la démocratie, car les informations fournies par les lobbyistes aux décideurs publics sont fondamentales pour éclairer leur prise de décisions. Évidemment, l'encadrement juridique du lobbyisme est primordial afin d'assurer sa transparence concrétisée par l'inscription au registre des lobbyistes. En le consultant, les citoyens sont informés des communications d'influence des lobbyistes. Avant que les décisions soient prises, les citoyens peuvent à leur tour interpellier les élus et les fonctionnaires et ainsi participer aux processus décisionnels publics.

Pourquoi est-il nécessaire de faire connaître et simplifier les règles encadrant le lobbyisme?

Au printemps 2018, le Commissaire au lobbyisme a réalisé divers sondages auprès de citoyens, d'élus, de fonctionnaires et de lobbyistes. Ceux-ci ont permis d'établir un certain nombre de constats. Parmi ceux-ci, il apparaît qu'une très forte proportion des citoyens ignore que le registre des lobbyistes leur permet d'être informés des communications d'influence qui ont cours auprès des décideurs publics. Une information utile pour tout citoyen qui souhaite participer aux débats, en temps opportun, sur des questions d'intérêt public.

Une loi mieux connue et simplifiée permettrait en outre de renforcer l'adhésion des parties prenantes envers l'encadrement des activités de lobbyisme. Plus les règles seront simples, plus il y aura de lobbyistes pour s'y conformer et d'élus ou de fonctionnaires pour voir à leur application. »»»

Une loi connue et respectée concourt au maintien des plus hauts standards d'intégrité des processus décisionnels publics et de la confiance dans les institutions publiques.

Quelle est l'approche du Commissaire au lobbyisme pour vulgariser la Loi?

L'un des moyens de communication retenu par le Commissaire pour vulgariser la Loi consiste à clarifier le rôle et les objectifs du lobbyisme en véhiculant toujours un message positif, notamment parce que le lobbyisme a une étiquette très péjorative. Présentement, plusieurs personnes hésitent à s'inscrire au registre des lobbyistes.

En janvier 2018, un nouveau site Web consacré à la vulgarisation de la Loi a été mis en ligne. Ce site propose notamment plusieurs vidéos explicatives et des tableaux synoptiques.

Les différentes pages y sont divisées en sections; les textes sont aérés, simples et privilégient les points de forme. Le vocabulaire utilisé est plus accessible. Le site a aussi été modifié pour convenir aux appareils mobiles et des pages Facebook et Twitter ont été créées.

Le Commissaire souhaite aussi modifier l'appellation « Registre des lobbyistes », car des sondages révèlent que pour certains citoyens, cette terminologie a souvent une connotation péjorative.

**LA COMMUNICATION
CLAIRE SOUS
LA LOUPE DE LA
MAGISTRATURE**

*PLAIN LANGUAGE
AND THE COURTS*

4
—

Rédiger ses décisions en langage clair et simple : des résultats probants au Tribunal de la sécurité sociale du Canada

Jennifer Khurana

Vice-présidente du Tribunal de la sécurité sociale du Canada - Section de l'assurance-emploi (Canada)

Christine O'Doherty

Avocate et Directrice Générale de l'Institut canadien d'administration de la justice (ICAJ) (Canada)

Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada est un bel exemple de ce qu'un langage clair et simple peut apporter comme avantages. Après seulement quelques mois d'efforts pour que les décisions soient rédigées dans un langage clair, les délais de traitement des dossiers du Tribunal sont réduits de 100 jours et les décisions des juges sont 35 % plus concises qu'auparavant. Cette transformation fait tranquillement son chemin, et même la section d'appel du tribunal s'y met. Après tout, personne n'a envie de lire des textes incompréhensibles, les juges pas plus que les autres!

Pour le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, l'importance de communiquer en langage clair est d'autant plus grande que les personnes qui le fréquentent sont particulièrement vulnérables. Le Tribunal permet à des milliers de Canadiens aux prises avec une situation difficile d'accéder au système de justice. Il est donc crucial que ceux-ci puissent comprendre la décision qui les concerne.

Conscient de tout cela, le Tribunal a récemment décidé de transformer sa culture interne en collaboration avec l'Institut canadien d'administration de la justice (ICAJ) qui a beaucoup œuvré pour former les membres des tribunaux administratifs sur la rédaction claire des décisions. De grandes améliorations ont été constatées en quelques mois seulement. Et au-delà des décisions, le Tribunal a aussi remarqué des changements positifs lors des audiences : la communication avec les parties est plus claire et davantage centrée sur les enjeux importants, à l'issue du litige.

Le fait que les juges de la section d'appel veulent aussi adopter un langage clair est d'une importance capitale. Cela rassure les juges d'instance inférieure qui craignent alors beaucoup moins que la nouvelle manière de construire et de rédiger leurs décisions soit mal perçue en appel. Il semblerait que personne n'ait envie de travailler avec des textes incompréhensibles et que tout le monde ait quelque chose à gagner lorsque le langage est clair.

Pour les prochaines étapes, le Tribunal souhaite mener des sondages et établir des processus de consultation pour recueillir les commentaires des différentes personnes concernées par les décisions.

La lisibilité des jugements : conditions judiciaires de la démocratie?

Pierre Noreau
Professeur, Université de Montréal (Canada)

Le professeur Noreau a donné le coup d'envoi de la Journée de la magistrature avec un exposé éclair sur la nécessité des jugements clairs et lisibles.

Dans les sociétés démocratiques, la pacification des rapports sociaux n'est plus fondée uniquement sur le respect de l'autorité. L'autorité n'est d'ailleurs pas une valeur en soi, mais une nécessité fonctionnelle. De nos jours, le fondement des rapports sociaux serait plutôt le consentement.

Dans une société fondée sur le consentement, lorsque l'autorité des juges s'exerce, elle doit pouvoir être considérée comme nécessaire. Alors que les gouvernements sont élus, et donc représentatifs, les juges sont nommés. C'est la raison pour laquelle leur travail doit être perçu comme nécessaire.

Le jugement est ainsi beaucoup plus qu'une faveur, c'est un véritable acte démocratique. L'acte de juger doit alors être transparent, ce qui implique qu'il doit être communiqué d'une manière suffisamment claire.

Initiatives et enjeux du langage clair au sein des tribunaux

Jacques Boulanger

Juge administratif au Tribunal administratif du Québec (Canada)

Hon. Suzanne Côté

Juge à la Cour suprême du Canada (Canada)

Hon. Jean-François Émond

Juge à la Cour supérieure du Québec (Canada)

Hon. Marie-Josée Hogue

Juge à la Cour d'appel du Québec (Canada)

Hon. Henri Richard

Juge à la Cour du Québec (Canada)

Modérateur:

Hon. François Rolland

Président d'Éducaloi (Canada)

Bien que les défis du langage clair préoccupent l'ensemble des tribunaux, les enjeux ne sont pas les mêmes partout. Ces enjeux diffèrent entre les tribunaux de première instance, comme la Cour du Québec et la Cour supérieure du Québec, les tribunaux d'appel, comme la Cour d'appel du Québec et la Cour suprême du Canada, et les tribunaux administratifs, comme le Tribunal administratif du Québec.

À l'occasion de la Journée de la magistrature, des juges de ces différentes instances ont partagé leurs réflexions.

La Cour du Québec

Pour l'honorable Henri Richard, le constat est facile à faire : les juges écrivent trop longuement et de façon incompréhensible. La rédaction traditionnelle ne rend service ni au décideur ni à son lectorat. Il faudrait plutôt opter pour une structure moderne, orientée vers l'objectif premier du jugement, qui est de trancher un litige. Il importe donc que les questions en litige occupent la place principale. C'est ce qu'on appelle en anglais la « issue driven approach ».

Les questions en litige doivent être mises en évidence en fonction du dossier concerné. Elles doivent apparaître dès le début du jugement, dans l'aperçu. En ce qui concerne les faits du litige, on constate une tendance de certains juges à lister toute la preuve qui leur a été soumise. Pourtant, le lecteur n'a pas besoin d'un résumé complet de la preuve. Les faits pertinents doivent être retenus et triés en fonction des questions en litige. Enfin, ce n'est pas un problème si la conclusion transparait dès les premières lignes du jugement. C'est la première chose que le lecteur veut connaître.

La Cour supérieure

L'honorable Jean-François Émond rappelle l'importance du jugement écrit en tant qu'outil de communication. Trancher est souvent plus facile que d'expliquer les motifs sur lesquels repose la décision. Dès le départ, le juge qui rédige doit donc se demander à qui il s'adresse, qui sont ses publics.

Le lectorat moderne n'a pas beaucoup de temps à consacrer à la lecture, ce qui explique en partie pourquoi le décideur doit aller droit au but. Les motifs doivent être concis et clairs, et la partie perdante doit toujours comprendre pourquoi elle a perdu. À cette fin, l'aperçu est un outil particulièrement intéressant : en introduction du jugement, il permet au lecteur de saisir l'essence des questions en litige. L'aperçu permet aussi au juge de préciser sa pensée en expliquant en peu de mots les éléments incontournables de son raisonnement intellectuel.

La Cour d'appel du Québec

L'honorable Marie-Josée Hogue admet que la situation du langage clair n'est pas nécessairement meilleure du côté des tribunaux d'appel. Les juges de la Cour ne s'entendent pas toujours sur le choix des moyens pour atteindre cet objectif, sur les actes concrets à poser. Le fait de siéger en formation de trois, de cinq ou de sept décideurs est une variable importante en ce sens. »»»

Une autre particularité importante : la taille et la variété du lectorat. Un arrêt de la Cour d'appel n'intéresse pas seulement les parties et leurs procureurs, mais aussi la communauté juridique (avocats, juges, professeurs et étudiants en droit), les médias et le public en général. Dans ce contexte, le langage clair présente de nombreux avantages. Il favorise l'acceptabilité sociale des décisions rendues, surtout lorsque leurs conclusions sont impopulaires. En ce sens, il augmente la confiance du public envers le système judiciaire en entier. Les arrêts rédigés clairement ont aussi une qualité éducative.

La Cour suprême du Canada

Pour l'honorable Suzanne Côté, le fil conducteur est le suivant : comment faire pour que l'acte de communication qu'est l'arrêt de la Cour suprême soit accessible au plus grand nombre, dans la population canadienne – pas seulement aux juristes et aux universitaires? Ici, la difficulté est de conjuguer la concision avec l'exhaustivité du raisonnement, considérant que les décisions de la Cour établissent le droit et qu'elles seront étudiées et utilisées par les juristes pendant de nombreuses années.

La juge Côté explique que la rédaction des motifs de la Cour suprême est un exercice collectif. Chaque jugement est lu et retouché par l'ensemble des juges de la Cour. Le texte passe ensuite à travers un long processus de révision linguistique. Une fois le travail terminé, des efforts doivent être faits pour communiquer le jugement à sa sortie. Pour arriver à cette fin, chaque arrêt sera maintenant accompagné d'un court document, *La cause en bref*, qui exposera les motifs de façon concise et dans un langage accessible pour le grand public.

Les tribunaux administratifs

M^e Jacques Boulanger, juge au Tribunal administratif du Québec (TAQ), rappelle les enjeux spécifiques à son organisation. Le TAQ, comme d'autres tribunaux administratifs, doit composer avec l'angoisse de citoyens qui s'engagent dans un processus complexe les opposant à l'État. Ce problème est d'autant plus grave lorsque les citoyens ne sont pas représentés par avocat. Le langage clair peut alors leur permettre de mieux comprendre les enjeux de leur dossier.

Par ailleurs, des décisions plus concises permettent de répondre plus facilement à l'exigence de célérité propre aux tribunaux administratifs. C'est donc un bénéfice tant pour le tribunal que pour les citoyens.

Face au citoyen, le TAQ ne veut plus être un guichet, mais un interlocuteur avec un visage humain. »»»

Une préoccupation partagée

Même si les raisons varient d'un organisme à l'autre, tous les décideurs de ce panel s'entendent quant à l'importance du langage clair au sein des tribunaux. Il ne s'agit pas, rappellent-ils, d'encourager un nivellement vers le bas : au contraire, susciter la compréhension de ceux qui sont touchés par une décision, c'est leur permettre d'atteindre un niveau supérieur.

Le langage des lois et le langage courant

Mélanie Samson

Professeure, Faculté de droit, Université Laval (Canada)

M^e Samson, professeure à la Faculté de droit de l'Université Laval, se sert de l'exemple des néologismes de la langue pour comprendre comment les lois évoluent, et ce, en fonction du contexte social. Ici, dans ses propos, elle s'intéresse particulièrement à la langue des textes juridiques. La loi peut être perçue comme un acte de communication, selon celle qui est aussi titulaire associée de la Chaire de rédaction juridique Louis-Philippe-Pigeon. Un texte législatif doit donc être bien compris, non seulement pour des raisons pratiques évidentes, mais aussi pour une question de légitimité.

Pour rédiger des lois faciles à comprendre, les légistes doivent faire particulièrement attention au choix des mots. Il leur faut utiliser le plus possible la langue courante et n'employer le langage technique que lorsque c'est nécessaire. Or, on le sait, la langue courante évolue. Avec le temps apparaissent de nouveaux mots, appelés néologismes. Quelle place leur donner dans la loi?

Les néologismes naissent principalement pour décrire une réalité nouvelle (ex. : courriel, vapotage, infonuagique) ou encore pour désigner une réalité qui existe déjà, mais qui ne possède pas encore d'appellation précise (ex. : covoiturage). Les néologismes permettent aussi à la langue d'être plus inclusive (ex. : personne transgenre). Au début, le sens d'un mot nouveau peut varier tant qu'il ne fait pas consensus et qu'il n'est pas suffisamment clair. Mais avec le temps, certains néologismes s'officialisent en intégrant les ouvrages de référence, dont les dictionnaires.

Comme la langue courante, la langue juridique a ses propres néologismes. Fait particulièrement intéressant en ce qui nous concerne : les néologismes de la langue courante sont eux aussi utilisés dans les lois. Cette récupération présente toutefois un risque. Souvent, les mots nouveaux apparaissent aussi rapidement qu'ils tombent en désuétude. De même, dans les juridictions de droit civil comme le Québec, un style rédactionnel marqué par l'abstraction rend souvent inutile l'emploi de termes précis, et donc de néologismes. On pense, par exemple, à la notion abstraite de signe religieux, qui comprend des mots très concrets, nouveaux dans la langue française, comme *kirpan*, *hidjab*, etc.

Dans d'autres situations, les rédacteurs préfèrent éviter les néologismes, alors que ceux-ci auraient été utiles pour simplifier les textes et en faciliter la compréhension. Par exemple, il est difficile de comprendre pourquoi le texte communément connu sous le nom de *Loi canadienne anti-pourriel* ne contient nulle part le terme « pourriel ».

Pour la personne qui rédige une loi, ou encore un jugement, le néologisme est un outil précieux pour se faire bien comprendre de son lectorat – notamment des parties. Toutefois, il faut faire attention à ne pas semer la confusion par l'usage inadéquat d'un terme qui, par exemple, n'aurait pas encore de sens précis faisant consensus. S'il faut faire preuve d'ouverture à l'égard des néologismes, on doit aussi, dans certains cas, user de prudence.

Le « Projet épices » du Conseil supérieur de la Justice belge : le langage clair au menu du judiciaire

Christian Denoyelle
*Président de la Commission d'avis et
d'enquête néerlandophone du Conseil
supérieur de la Justice (Belgique)*

Le président du Conseil supérieur de justice de la Belgique (CSJ) vient présenter certains résultats du Projet épices, qui s'est penché sur la culture du langage clair au sein de la magistrature belge. Le CSJ est un organisme indépendant du judiciaire, dont les fonctions comprennent la sélection et la nomination des juges. La notion d'épices renvoie au cuisinier qui assaisonne ses plats en fonction des goûts de la clientèle : la communication se doit d'être adaptée au destinataire.

Quel est le constat principal du Projet épices? Les mentalités n'ont pas vraiment changé, et ce, malgré les nombreuses initiatives mises de l'avant pour rendre le langage plus clair. Cela s'explique de plus d'une façon. Malgré leurs bonnes intentions, les cadres supérieurs ne soutiennent pas toujours les modifications proposées. On perçoit aussi une résistance chez certains juges et avocats. Le trilinguisme propre à la Belgique pose aussi des problèmes particuliers : par exemple, ce qui est simple ou clair en français ne l'est pas nécessairement en néerlandais ou en allemand.

Le rapport du Projet épices recommande de prendre une position plus ferme à l'égard du langage clair. « Se comporter avec dignité, souligne M. Denoyelle, implique aussi de communiquer clairement et d'agir en conséquence. L'objectif d'un magistrat doit être de communiquer adéquatement, c'est-à-dire en fonction du destinataire et du contexte social, culturel et personnel dans lequel il évolue, d'où l'accent sur la dimension "assaisonnée" de la communication! »

Les universités devront-elles modifier leur enseignement? Les étudiants en droit devront apprendre non seulement les aspects théoriques du droit, mais aussi les façons de les communiquer aux non-juristes. Le Projet épices recommande notamment de rendre obligatoire la formation à la communication claire et de constituer des organes d'évaluation de l'aptitude au langage clair au sein des professions juridiques.

TECHNOLOGIES, DESIGN ET SUPPORTS D'INFORMATION

*TECHNOLOGY, DESIGN
AND INFORMATION
MEDIA*

5
—

Building Better Bridges: Empowering Community Workers With Clear Language Legal Information

Kristina Brousalis
Project Manager at Community Legal Education Ontario (CLEO) (Canada)

Julie Mathews
Executive Director of Community Legal Education Ontario (CLEO) (Canada)

In Ontario, the public relies on libraries as an access point for information and help they can count on when experiencing problems, including legal issues. Community Legal Education Ontario (CLEO) supports such trusted intermediaries in reaching their clients and communities, and providing them with reliable legal information. The organization therefore implemented online webinars for library staff to reach librarians in rural and remote areas. This initiative is an addition to the in-person legal information training workshops already in place.

Research shows that people in Ontario and elsewhere often turn to community workers and other trusted intermediaries to seek assistance for their legal problems, instead of consulting a lawyer. However, in order to feel comfortable and confident in providing legal information and referrals, many of these intermediaries need training. For this reason, CLEO developed various types of training sessions to support their work.

People who use libraries for help may be doing so for a variety of reasons, for example, to gain a basic understanding of a legal problem, to find out where to get legal help, to research the law in preparation for legal proceedings, and to research a legal topic for a school project or some other general purpose. Therefore, the main objective of the online courses is to make it easier for library staff to find what they need, understand what they find, and know how to use the information.

CLEO focused on training the staff of more than 58 libraries on essential resources and information regarding key access-to-justice agents in Ontario so they could provide referrals. The online webinar leads to a certificate and can be completed in eight weeks. The course has eight modules, including four basic modules on legal information. The other four modules address legal issues that affect low-income individuals. This type of structure enables participants to complete practical exercises, which leads to a deeper understanding of more sophisticated legal concepts.

The course provides librarians with four systemic approaches:

1. How to detect whether there's a legal problem.
2. How to find reliable sources of information.
3. How to identify high-quality sources of legal information.
4. How to identify which organizations offering legal services are valid referral options.

Feedback for the course was positive overall. Participants indicated that they were able to share supplementary materials with their co-workers and that the skills and knowledge obtained were relevant both personally and professionally. The course was also well received, especially because of its length and flexibility. CLEO plans to expand the program to other trusted intermediaries, such as social workers and settlement workers. It also intends to develop training courses for the staff of law libraries.

A significant amount of "legal" work is carried out by non-legal professionals, and by librarians in particular. A realistic and collective approach to access to justice must therefore be inclusive of such trusted intermediaries in the building of initiatives to help people understand and exercise their legal rights. Supporting community workers by providing them with a better grasp of some of the most common legal problems is essential in aiding low-income and remote communities to obtain legal assistance.

Digital Disruption in A2J: Embracing the New Order

John Simpson
Lawyer (Canada)

Does the combination of public legal education and the Internet have the potential to provide better access to legal information? The experience of the Legal Services Society of British Columbia as a public legal education and information (PLEI) provider illustrates the challenges and opportunities of legal service providers in a context of rapid digital transformation. The speaker provides an overview of a digital journey and its milestones.

The Legal Services Society of British Columbia creates and distributes resources in print and online in the province. The digital revolution has changed the public legal education and information (PLEI) ecosystem and its delivery methods for plain-language materials.

Given these technological changes, the Legal Services Society took the opportunity to experiment with various projects. Many focused on user experiences. For instance, the Accessibility Initiative addressed the key factors of literacy barriers for Indigenous peoples of the province. Some projects were experimental at the outset but eventually became permanent, such as the Family Law website and the Aboriginal Legal Aid website. The 2014 launch of the MyLawBC website provides a good example of how the organization evolved from a traditional PLEI website to interactive resources for users. It also includes an online dispute-resolution service. With the emergence of Web 2.0, the user is no longer a passive receiver of information but plays a key role in its transmission.

The profile of Internet users is also evolving. There used to be a significant disparity in Internet access, based on income. Access is now more widespread. For example, the Legal Services Society learned from a survey of the website's audience that 88% of users are low-income. In addition, the tools to navigate the Internet have changed. For example, 93% of Indigenous people visiting the website used a cell phone to do so.

The human aspect

Information must be written as if a regular person were speaking. Making services more accessible implies, for example, that the Family Law website and the Aboriginal Legal Aid website need to be redesigned and reviewed to include languages other than English. The Legal Services Society is planning to provide legal information via digital means to rural and urban areas of British Columbia.

After various experiments with digital-based projects, the organization learned to provide a service designed around the needs of the users. Access is not just a matter of technology. Digital delivery has the potential to address a user's needs, provide efficient service, be cost effective, influence systemic changes and perhaps even advance reconciliation. It has the potential to reach everyone. With Indigenous communities in particular, accessibility is also about building trust. »»»

From material access to user experience

The current challenge is no longer about access to technology, but access to a seamless user experience. Strong digital leadership is required for different services to be well integrated and operate together.

The Legal Services Society's experience highlights an important shift regarding access to technology. The first "digital divide" concerned access to technology, notably the Internet, and has been largely resolved. The second "digital divide" concerns the user experience. Mere access to technology—and information—isn't enough; people must be able to use this technology appropriately to derive the full benefit from online information.

L'intelligence artificielle au service de la Justice

Valentin Callipel

Avocat et Chargé de mission au Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal (Canada)

Lorsqu'il est question d'intelligence artificielle, on parle souvent de grandes avancées scientifiques, que ce soit en informatique ou encore dans les sciences de la santé. Mais l'intelligence artificielle influence aussi le milieu juridique, et son appropriation par les juristes peut faire naître des manières innovatrices de régler les litiges dans des domaines de droit du quotidien. C'est l'ambition du projet PARLe, une plateforme de résolution de litiges.

L'intelligence artificielle peut se définir comme l'accomplissement de certaines tâches par des machines, à l'aide d'un ensemble de techniques basées sur des algorithmes. Elle permet d'augmenter la capacité de recherche et d'analyse. Par cet atelier collaboratif, le conférencier souhaite cultiver une approche critique par rapport à l'adoption de nouvelles technologies : il faut déterminer des priorités adéquates en ce qui a trait au virage technologique de la justice.

Survol du projet PARLe

L'objectif du projet PARLe est d'offrir un outil supplémentaire de règlement des litiges pour les consommateurs et les commerçants du Québec. Mis en ligne en 2016, ce projet a recours à des dispositifs technologiques pour résoudre des litiges avec ou sans l'aide d'un médiateur. Il s'agit d'un processus entièrement confidentiel, accessible et facile à utiliser.

Selon les statistiques du projet (octobre 2018), une entente se conclut habituellement en 28,7 jours, et la valeur moyenne des litiges est de 2007,59 \$. Le taux de satisfaction s'élève à 88 % chez les consommateurs et à 89,2 % chez les commerçants.

Les défis du projet PARLe

Le premier point à améliorer concerne le taux d'utilisation de la plateforme. En effet, sur les 4300 cas triés et envoyés à PARLe, seuls 2600 consommateurs (60 %) ont ouvert un dossier sur la plateforme. Cette statistique s'explique notamment par des difficultés relatives au niveau de la littératie technologique ou de la compréhension du droit.

La seconde difficulté concerne le taux de résolution de 67,3 % qui peut être le résultat du refus des entreprises de régler une entente ou encore d'un mauvais triage des dossiers.

Autres applications de l'intelligence artificielle en droit

Le recours à l'intelligence artificielle permettrait également de mettre en place des outils de règlement préjudiciaire pour aider les usagers à évaluer leurs chances de succès à l'aide d'outils prédictifs. Les prochaines recherches, qui seront menées entre 2018 et 2024, auront entre autres pour objectifs d'inventorier, d'expérimenter et de recommander les meilleures pratiques à adopter dans le développement de tels outils technologiques.

Le Laboratoire de cyberjustice mène actuellement un projet expérimental en matière de droit du logement auquel travaillent des doctorants de l'Université de Montréal et de plusieurs centres de recherches des États-Unis. Ici, des algorithmes fourniraient de l'information juridique. Ils donneraient, par exemple, au locateur qui en fait la demande, les circonstances dans lesquelles il peut résilier le bail du locataire, en présentant des décisions qui contiennent des faits similaires à son cas.

Améliorer l'expérience usager actuelle et future au contact des services publics, quel que soit le canal de communication – étude de cas

Laurent Noel

Directeur de Mission Conseil (Belgique)

L'amélioration des communications de l'administration publique est, en général, un sujet aride et complexe. Rappelons, d'une part, qu'il vaut mieux privilégier les canaux humains de proximité plutôt que ceux à distance et, d'autre part, que la démarche orientée vers l'utilisateur doit tenir compte de la complexité des situations qu'ils vivent, afin de mieux les comprendre. L'objectif? Se donner les moyens d'améliorer l'expérience de communication, actuelle et future, des usagers avec les services publics, quel que soit le canal utilisé.

La complexité administrative s'explique principalement par trois facteurs : une communication inappropriée, des procédures et des processus compliqués ainsi que des documents qui manquent de pertinence. C'est d'ailleurs pourquoi la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles (Belgique) se sont associées pour créer l'organe décisionnel eWBS (e-Wallonie Bruxelles Simplification). Ce service offre des outils, des méthodes et des solutions pour simplifier les communications entre les usagers et les différentes administrations.

Le parcours usager

Pour améliorer l'expérience d'un usager, il faut d'abord décrire son vécu actuel de manière structurée. Établir un « parcours usager », c'est tenir compte des faits mais aussi des émotions vécues par l'utilisateur au cours de ses interactions avec l'administration. Il est ensuite possible d'analyser ce parcours et de l'optimiser. La stratégie multicanale consiste, par exemple, à diminuer les canaux humains à distance, comme les appels téléphoniques, et à augmenter les canaux numériques ainsi que la communication humaine de proximité.

La communication claire

Une autre méthode pour améliorer l'expérience usager consiste à rendre les documents administratifs plus faciles à lire, plus clairs. Un document est clair lorsqu'il permet au lecteur de trouver facilement l'information recherchée, de la comprendre correctement et de retenir les messages clés. L'adoption de bonnes pratiques pour rendre les documents plus clairs a plusieurs avantages : gain de temps, diminution des appels demandant des précisions et meilleur suivi.

L'application Nostra

Nostra est un outil de gestion de contenu qui représente une source unique et centralisée d'informations pour les usagers. Ce catalogue des démarches administratives contient plusieurs centaines de décisions administratives. Les renseignements qui y figurent sont exacts et à jour. Les décisions administratives sont rédigées en langage clair, afin qu'elles soient accessibles aux citoyens. Des agents représentant tous les domaines des services publics s'occupent de la gestion des démarches et s'assurent de leur pertinence. »»»

Les démarches sont diffusées sur les portails des administrations. Dès que, dans Nostra, l'une d'entre elles est modifiée ou mise à jour, le changement s'effectue de manière automatique sur tous les portails. Cet outil simplifie la gestion des informations et aide les usagers à trouver plus facilement des démarches administratives pertinentes et à jour.

Des résultats positifs

Pour le conférencier, eWBS a certainement contribué à améliorer l'image des services publics auprès de la population. Les fonctionnaires qui s'en servent prônent les vertus de cette nouvelle façon de faire, ce qui incite leurs collègues à modifier leurs pratiques à leur tour. Il semble donc qu'un langage clair combiné à des pratiques administratives simplifiées décuple la satisfaction des usagers dans leur expérience de communication avec les services publics.

Legal Tech vs. Legal Jargon

Gilles de Saint-Exupéry
Co-founder of Lex Start (Canada)

How can you help your clients better understand their needs and specific legal situation? The speaker is confident that legal tech startups can be part of the answer by providing online legal solutions for entrepreneurs.

A startup is a company that is still experimenting with its business model and seeks innovative solutions to contemporary problems. In the speaker's view, a startup can mobilize technology to provide a personalized and interactive experience for the client and minimize the legal jargon often present in the lawyer-client relationship.

For example, a company can provide free legal information online and invite its clients to watch videos and fill out plain-language forms to help them identify and understand their legal needs. By involving clients in the process, the company not only saves them time and money, but also adds value to the final product by offering personalized content.

A win-win solution

An interactive process can educate and empower clients by helping them understand their needs. It also improves transparency and trust between clients and businesses.

Legal professionals must focus on this opportunity to include clients (or users) in their legal work. Clients and businesses can collaborate to add value to the final product, and also save time and money. Whatever the specific area of application, this approach is a win-win solution for multiple organizations in the legal field (e.g., law firms and notarial firms).

Technology Isn't Enough: TIE-ing It Together

Audrey Jun

*Lawyer and Clicklaw Program Coordinator
at the Courthouse Libraries BC (Canada)*

We put legal information into apps and guided pathways, with the aim to increase access to justice. But how cognizant are we of how technology affects us? How we process and recall information is changing, as screens and gadgets become indispensable. We increasingly rely on the internet as our external memory storage space. Research suggests that we are rewiring our brains to glean only a superficial understanding of what we read online, while limiting our ability to concentrate. What challenges should we be aware of?

“Extract from the [programme Clarity 2018](#)”

Clear Communication by Design: A Guide to Effective Documents

Michelle Boulton
Creative Director at 3c publications
(Canada)

How does design influence the public's comprehension of a document? The right combination of words and design can captivate readers' attention. This can be achieved by integrating some simple techniques.

We don't read the way we used to. People are busy and have less time. We read less on paper and more on mobile devices. As a result, design has become increasingly important. Writers must put a lot of thought into getting their message across and helping readers absorb the information.

Some fundamentals for good design

1. Space

Space is the most fundamental element of design. Adding space between lines and using wider margins are simple techniques to ease the processing of information.

2. Scale and colour

Scale and colour are tools to attract readers' attention. However, their use must follow a certain logic. Otherwise readers may be distracted by unnecessary elements and will have to work harder to understand.

3. Typography

Capital letters and reversed type (light colour text on a darker background) are usually harder to read. A writer must limit the different types of fonts and use as few bold and italic characters as possible. The choice of font depends on various factors, but the "L-I-I" test can help with the decision. If these letters are hard to distinguish, then it will be more difficult to read.

4. Less is more

The less you put in, the more people are likely to read. For example, when asking yourself if you should insert punctuation at the end of a list, leave it out if you can.

Practical approach for practical content

Design is an important part of plain language. It helps to organize the content and guide readers. It's like a working with a pile of rocks. The pile looks disorganized at first, and each individual rock is difficult to distinguish. But when you organize the rocks into a pathway, it becomes possible to follow.

Être ou ne pas être... clair? Modernisez la rédaction de vos contrats

Sylvie Grégoire
Avocate (Canada)

Spécialisée depuis plusieurs années dans la formation à la rédaction de contrats pour les avocats, Me Grégoire croit qu'il n'y a que des avantages à rédiger un contrat, quel qu'il soit, en langage clair. Ces avantages sont d'ailleurs nombreux : un client bien informé appelle moins souvent l'avocat pour obtenir des précisions. Un contrat clair limite les possibilités de litige. Sa simplicité peut même représenter une plus-value et devenir un argument de vente dans une offre de services. L'avocate présente ici différentes astuces pour simplifier ces documents qui n'ont pas toujours la réputation d'être clairs.

Sa philosophie? « Le meilleur contrat est celui qu'on n'a pas besoin de relire après l'avoir signé », une maxime de M^e Ellen Zavian.

En faisant allusion à l'œuvre de Shakespeare, M^e Grégoire explique non sans humour que la mauvaise interprétation d'un poème n'est pas trop grave : on peut se permettre de se tromper. Mais une erreur d'interprétation dans un contrat peut, elle, être fatale.

Changer les mentalités des deux côtés

Il n'y a d'ailleurs pas que le contenu qui doit être simplifié, la forme également, toujours selon M^e Grégoire. La résistance au changement est présente dans bien des domaines, et le droit ne fait pas exception : les avocats aiment ce qui est connu et n'admettent pas facilement qu'ils ont tort. De leur côté, les clients ont parfois l'impression qu'un contrat en langage clair les protège moins qu'un document complexe. Il faudrait donc changer les mentalités de part et d'autre.

M^e Grégoire affirme qu'un contrat clair garantit un consentement non vicié. Il est bénéfique pour toutes les parties, qui comprennent alors mieux à quoi elles s'engagent. La croyance selon laquelle un contrat simple protège moins bien les parties est tout simplement fausse.

Un texte clair présente un avantage très important pour le client : en sortant du langage technique juridique, il lui permet de se concentrer sur les effets réels du contrat, ce qui facilite ensuite l'exécution des engagements et minimise les conflits.

Quelques collègues de M^e Grégoire lui ont d'ailleurs fait remarquer que le volume d'appels téléphoniques provenant de clients désireux d'obtenir des précisions avait diminué de façon importante depuis qu'ils utilisent un langage clair dans leur pratique.

Un contrat en langage clair, pour le praticien, peut devenir sa marque de commerce et lui attirer de nouveaux clients. Cependant, l'adoption de cette méthode de rédaction signifiera que le temps travaillé sera moins rentable au début. À long terme, rédiger en langage clair deviendra payant, parce que plus rapide. Sans oublier l'économie que représente la possibilité de réutiliser un nombre incalculable de fois le nouveau modèle de contrat clair. »»»

Comment moderniser ses contrats en langage clair?

Sur la forme :

- Utiliser des titres et des sous-titres, une table des matières, des paragraphes moins longs et plus nombreux, une liste à puces. La lisibilité est importante : la personne doit pouvoir lire rapidement et aisément.
- Éviter les phrases de plus de 25-30 mots.
- Composer des phrases ayant une forme active plutôt que passive, positive plutôt que négative.
- Utiliser des verbes au présent plutôt que des temps de verbe moins communs.

Le saviez-vous? Des études montrent que la lecture est ralentie et plus difficile lorsque le texte est justifié (pour remplir toute la ligne jusqu'aux marges gauches et droites), car l'œil doit non seulement chercher la ligne suivante, mais également s'adapter à l'espace entre les mots.

Sur le contenu :

- Éviter de copier-coller des extraits du Code civil.
- Éviter d'employer les termes juridiques complexes ou des mots en latin.
- Utiliser un langage uniforme (toujours désigner une même chose par le même terme).

Le saviez-vous? Dans le recueil « Habilités : rédaction » de la Collection de droit du Barreau du Québec, il y a un tableau affichant des termes juridiques et leurs remplaçants en langage clair.

M^e Grégoire conclut sa présentation par une citation coup-de-poing de William Zinsser : « Il n'y a pas grand-chose à dire au sujet du point, si ce n'est que la majorité des rédacteurs ne l'utilisent pas assez. »

Empowering the Public Through Innovative Self-Guided Legal Information Tools, Support and Training

Heather De Berdt Romilly
Executive Director of The Legal Information Society of Nova Scotia and President of Public Legal Education Association of Canada (PLEAC) (Canada)

The Legal Information Society of Nova Scotia has launched a volunteer navigator project. Its goal is to guide people through the judicial process with the help of volunteers who are not legal professionals. The speaker provides an overview of a community-based justice project established in the Canadian Maritimes.

The Legal Information Society is a non-profit organization that offers free legal education and a legal hotline in Nova Scotia. In attempting to reach as many people as possible, the speaker and her team asked themselves how to change their approach to improve the delivery of information.

At the time, the courts were calling attention to the increasing need for assistance among people dealing with the legal system without the help of a lawyer. That's when the Legal Information Society decided to train volunteers specifically to accompany self-represented litigants.

The organization turned to the community to find volunteers who were not legal professionals and who could be trained as guides. It was also an opportunity to provide help in rural areas, where practically no support was available for self-represented litigants. The team used plain-language practices in their information materials and tested them with a group. The goal was to ensure the volunteers themselves understood how to navigate the legal system.

Using peer helpers in the legal system

The Society's first challenge was to reach potential volunteers in the community. Once this was done, volunteers enrolled in a program consisting of three days of training per week for six weeks to provide them with an understanding of the legal system.

The second challenge was more of a connection issue: how could the Society reach the members of the public who needed these services? The organization felt it was too late for the litigants to find help while they were already in court. Therefore, inspired by the Mackenzie friend model (see below), they had to find creative solutions. >>>

A McKenzie friend is a person the court allows to provide certain types of assistance to self-represented litigants. This term was coined by the English Court of Appeal in the 1971 case of *McKenzie v McKenzie*. McKenzie friends, who are not necessarily legal professionals, can do the following:

- Help organize legal documents and hand documents to the litigant as needed when addressing the court
- Take notes to review with the litigant later
- Observe the courtroom discussion
- Provide emotional and moral support
- Occasionally communicate with the litigant in the courtroom

This practice is based on the principle that a self-represented litigant has the right to be assisted by the person of his or her choice. It has garnered interest, given the lack of access to affordable legal services. In some provinces, such as Alberta, courts have allowed similar forms of assistance, including quiet suggestions and note-taking.

Source: *Alberta Rules of Court*, s 2.23.

Other tools

The Legal Information Society also partnered with information technology students from various universities to build an app for wills. The app assists people to write their own wills and email it to themselves. The app provides legal information, not advice. The organization started a similar project with hospitals regarding powers of attorney and created an online navigator program called Legalinfo.org.

However, technology is not everything; there is a possibility to be matched with a volunteer to get help to use these tools. In-person help also includes providing referrals to lawyers.

La pensée Design dans le milieu de la justice : une approche centrée sur l'utilisateur

Alexandre Désy
Co-fondateur de OnRègle.com (Canada)

Antoine Garcia Suarez
Designer (Canada)

Utiliser un langage clair et prendre en compte le contexte global de l'utilisateur permet d'améliorer l'expérience client. Ces principes sont au cœur de la pensée design, une approche à laquelle le milieu de la justice aurait tout intérêt à s'initier.

La pensée design consiste à considérer les problèmes dans leur globalité afin de trouver des solutions adaptées aux utilisateurs et au contexte spécifique. Cette approche implique de naviguer sur l'ambiguïté, à ressentir l'inconfort et l'incertitude, puis à trouver une solution adaptée aux besoins des utilisateurs.

Les données quantitatives et qualitatives sont importantes, tout comme les données relationnelles et émotionnelles. Prenons l'exemple de la pensée design appliquée aux panneaux d'arrivées dans les aéroports. Ces panneaux ont une importance fondamentale pour les personnes qui les consultent. Ces personnes sont souvent nerveuses et ne veulent surtout pas manquer celui ou celle qu'elles attendent avec impatience. En se basant sur l'ensemble des données relationnelles et émotionnelles, il devient par exemple nécessaire de tester différents endroits, afin de déterminer l'emplacement idéal des panneaux en fonction des lieux et de la situation vécue par les utilisateurs.

Au-delà du texte

Les moyens de communication utilisés sont un des aspects de la pensée design et non le moindre. Il est alors important de rappeler que le produit réalisé peut être transmis autrement que par du texte, notamment à l'aide d'images. La pensée design permet de passer de l'abstrait au concret, du message à la personne. Pour de nombreux clients, l'expérience vécue dans une compagnie compte davantage que le produit en soi. Les communications, les services et les produits juridiques gagneraient à s'imprégner de cet état d'esprit.

Un modèle pour répondre aux défis de la profession à l'ère moderne

À l'heure actuelle, peu de gens font appel à un avocat lorsqu'ils désirent résoudre un problème juridique. Ils consultent davantage leur entourage et les sites internet. Les honoraires élevés n'expliquent pas tout; il faut aussi tenir compte de l'incompréhension du rôle de l'avocat et de l'utilité des services juridiques.

Or la manière de travailler des avocats fait partie du problème. À l'instar des artisans, les professionnels du droit ont l'habitude de fournir des services complètement sur mesure et à la main. L'accent est davantage mis sur leur nom, leur réputation et la confiance qu'ils inspirent plutôt que sur la communication claire. Les avocats gagneraient donc à « industrialiser » certains aspects de leur travail. Ils peuvent par exemple fournir certains formulaires standardisés à leurs clients pour ensuite les réviser, plutôt que de rédiger des formulaires de A à Z pour chaque nouveau client. » » »

Ce processus d'automatisation partielle permet d'offrir aux clients des services plus abordables que ceux proposés sur le marché juridique.

Une autre solution consiste à être plus proactif dans son offre de service. Par exemple, il est assez simple d'anticiper les problèmes juridiques qu'une personne peut rencontrer lorsqu'elle achète une maison. Il suffit alors de joindre les clients potentiels directement là où ils sont.

Évidemment, les technologies ne peuvent résoudre tous les problèmes de nature juridique. Il est nécessaire de trouver un équilibre entre la technologie et le côté plus humain du travail juridique, un équilibre qui peut être atteint à l'aide de tests et en procédant par essais et erreurs dans le travail de l'avocat.

Les conférenciers rappellent finalement que la communication claire et efficace ne se limite pas au langage. Parfois, c'est le modèle ou le schème de pensée à la base de la manière de fournir des services qui doit être repensé. C'est particulièrement le cas en matière de services juridiques, qu'ils soient fournis par des acteurs publics, privés ou communautaires.

L'EXPERTISE ET LES APPLICATIONS PRATIQUES

*PLAIN LANGUAGE
EXPERTISE AND
PRACTICAL
APPLICATIONS*

6

Millennial Law: A Values-Based Approach

Lynda Harris
Founder and Chief Executive,
Write Limited (New Zealand)

In a millennial world that expects connection, responsiveness and authenticity, is the traditional approach to legal writing still valid? The speaker is the founder of Write Limited, a New Zealand-based organization that helps private- and public-sector organizations obtain greater value from their written communications. She introduced a new way of thinking about how to practise law and conduct business in the millennial era: a values-based approach. Its golden rule? “Treat others as you would like to be treated” in life, but also in business.

We live in the millennial era, where the new generation

- is civic-minded and optimistic,
- wants to work with a purpose and make a difference, and
- has a mindset of “treat others as you would like to be treated.”

With a values-based approach, writers must consider this specific mindset when creating legal documents. Plain language is a good place to start. In doing so, key questions must be addressed in the workplace: what is the organization’s “golden rule” opportunity? What is the “why”? What values will guide the organization? These are the mission-driven values that must inspire all client interactions.

Changing the public’s perception of lawyers

Lawyers typically have a bad reputation in the eyes of the general public. However, there is an opportunity to change this perception, and the values-based approach is a good way to do this. One contemporary movement promotes kindness in business as an effective approach. Clients want to be treated with respect. According to the speaker, businesses and professionals need to think outside the box and ask why an organization is doing what it is doing. This approach is commendable, given that many people are buying why you are doing something rather than what you are doing.

The speaker’s values- and ethics-based approach may be an interesting one for legal professionals. Everyone can integrate these values into their organizations in the interest of making the law clear and accessible. The parallel with plain language is also evident: the “do-as-you-would-be-done-by” mindset implies writing documents that you would understand if you were not a jurist. In other words, a values-based approach to law could help legal professionals communicate more clearly and effectively.

The New Reasonable Person: The Modern Standard for Public Communication

Cheryl Stephens
Co-founder of Plain Language
Association International (Canada)

The concept of the “reasonable person” in law is a very central one; however, does it truly reflect the reality of the average person? According to the speaker, who is Co-founder of Plain Language Association International, the concept of “reasonable person” hasn’t kept up with scientific research regarding the capacities of the average person. She reviews expectations of the average person’s reading skills, cognitive impairments and health challenges.

The “reasonable person” in law is a widely used criterion for evaluating behaviour and actions. For example, a current requirement for rental agreements in British Columbia is that the lease must be “easily read and understood by a reasonable person.” The “reasonable person” is a fictitious person who supplies an objective standard in any scenario.

According to the speaker, whose specialty is public legal information, the “reasonable person” should be thought of as an average person with normal challenges. In law, the «reasonable person» means the «average, ordinary person» and does not set a standard for reasoning capacity. The actions of legal professionals should be adapted to correct this.

Cognitive and other biases

Judges and lawyers are not average persons; they have developed heightened reading and analytical skills in the course of their work. In contrast, the “reasonable person” should really be the average person, with average reasoning capacities.

A large proportion of population has low or average literacy levels, which makes it difficult for them to understand and analyze complex notions. Also, as humans, we have cognitive biases which may affect our decisions. For example, cognitive impatience leads to an inability to read with adequate critical analysis. Thinking in a hurry results in skimming and scanning for information rather than thoughtfully processing it.

At present, various decisions and actions by numerous actors do not take into consideration the situation of the average person. They deal in terms that are overly complex for an average person. Or they may intentionally provide conditions written in small print that is nearly impossible to read.

In this modern era, legal professionals must find ways to put themselves in the shoes of the average person and think beyond their own perspective. Thus, a major challenge in terms of plain language is to adapt the work of legal professionals to the needs and comprehension levels of the truly average “reasonable person”.

Supporting Non-Profits in Developing Bylaws They Can Understand

Benjamin Miller
Jurist (Canada)

Carina Vincent
Plain Language editor at Community Legal Education Ontario (CLEO) (Canada)

How to make better bylaws?
The speaker, who works with Community Legal Education Ontario (CLEO), believes that bylaws can and should be written in a way that allows them to serve their purpose: to be understood and used by their audience. How? By encouraging PLEI providers to develop bylaw tools using plain language and clear design.

What are bylaws?

Bylaws say how a nonprofit must be governed. A nonprofit's directors, members, donors, and financial supporters can use bylaws to stay organized, handle potential conflict and achieve their goals. However, bylaws can only help if a nonprofit's board and members can understand them. This is especially important for small non-profit organizations and groups serving vulnerable communities.

A set of ambiguous bylaws can fuel conflict and distract from a nonprofit's mission. For example, poorly-written bylaws can leave directors and members uncertain of their roles and responsibilities. Public legal education and information providers can support nonprofits by creating effective plain language bylaw tools.

In this workshop, the speaker walked participants through, and critically assessed, some of the best -- and some of the less helpful -- Canadian and international online bylaw tools from a plain-language perspective.

Tools for writing better bylaws

Plain language is writing that makes sure its audience finds what it needs, understands what it finds and uses that information.

Bylaws are best developed through a process of collaboration. Their purpose extends beyond legal compliance: it is also about best practices.

Various tools have been developed to help write better bylaws and for each kind of tool there is a way to make the product more understandable. For example, drafters can refer to other carefully-written bylaws as a basis for their own; they can refer to a set of bylaws with commentary that distinguishes the legal requirements from the best practices; and they can use an interactive platform that offers multiple choice questions that explain each option. The best bylaws always include a table of contents and definitions as well.

Not all these tools are adapted to the collaborative process of writing bylaws, but they can certainly help make better bylaws.

La communication et les clientèles en situation de vulnérabilité

Iva Cheung

Candidate au Doctorat, Faculté de Sciences humaines, Université Simon Fraser (Canada)

Mélissa Goupil-Landry

Agente d'éducation et de coopération, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Canada)

Christine Morin

Professeure, Faculté de droit, Université Laval (Canada)

Modératrice :

Michèle Moreau

Directrice de la protection et de la défense des droits, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Canada)

Quels sont les défis liés à la communication de l'information juridique dans le cas des personnes vulnérables? Y a-t-il d'autres facteurs que la clarté du langage qui entrent en ligne de compte? Les conférencières décèlent une méconnaissance du droit chez trois groupes de personnes vulnérables : les personnes hospitalisées contre leur gré en raison de troubles mentaux, les travailleurs migrants en milieu agricole et les personnes âgées. Elles soulignent donc l'importance de mieux outiller les juristes qui œuvrent auprès de ces populations vulnérables, afin qu'ils et elles évitent de tomber dans le paternalisme.

Certains problèmes sont communs à ces trois populations, pourtant bien différentes :

- La difficulté à joindre ces personnes, afin de leur offrir de l'information;
- Leur manque de confiance envers les institutions, leurs réticences;
- La nécessité de reconnaître leur droit à l'autonomisation, afin de les aider sans toutefois les infantiliser.

Les patients hospitalisés contre leur gré

La recherche doctorale d'Iva Cheung l'a amenée à se pencher sur le cas des patients ayant des troubles de santé mentale. Les personnes hospitalisées contre leur gré ont des droits, et les juristes doivent évidemment recourir à un langage clair lorsqu'ils veulent leur transmettre de l'information.

Une enquête de 2011 révèle que 43 % des patients estiment que leurs droits en vertu du Mental Health Act de Colombie-Britannique (Canada) n'étaient pas expliqués de manière compréhensible. La clarté des documents rédigés par des fonctionnaires n'a pas été testée auprès du public visé. En outre, l'information n'a été transmise que sous une forme, l'écrit, un outil de communication dans ce cas-ci moins efficace qu'une présentation audiovisuelle, par exemple.

Cela étant dit, le problème ne se résume pas à la clarté dans les communications. L'état mental du patient, eu égard au personnel qui s'occupe de lui, est aussi très important. L'autonomisation des patients est primordiale. Par ailleurs, leurs relations avec le système de santé sont plus positives lorsqu'il y a moins de coercition. La cocréation des documents d'information serait un bel exemple de partage des pouvoirs. L'avantage serait double : les renseignements transmis seraient plus clairs et les personnes en situation de vulnérabilité vivraient une expérience valorisante.

Les travailleurs migrants en milieu agricole

Mélissa Goupil-Landry explique que la difficulté d'informer les travailleurs migrants de leurs droits ne réside pas uniquement dans les barrières de langue et un langage insuffisamment clair, même si ces aspects sont très importants. »»»

La langue et la méconnaissance complète du droit québécois et des institutions constituent certes des obstacles non négligeables. Cependant, il faut aussi considérer :

- **Les conditions de travail.** Elles ne leur permettent pas d'avoir assez de temps pour faire autre chose que travailler (et donc pas de temps pour s'informer);
- **L'isolement géographique.** Il n'y a pas d'endroit fixe où l'on peut les joindre physiquement pour leur parler et leur transmettre des informations;
- **L'horaire des services.** En dehors de leurs heures de travail, ils ne peuvent appeler les services d'aide, puisque ceux-ci sont fermés;
- **La peur.** Les travailleurs migrants craignent de dénoncer, de parler avec toute personne qui leur semble liée à un organe gouvernemental;
- **La difficulté à rencontrer les travailleurs.** La plupart du temps, les employés des institutions ne peuvent les rencontrer que sur les lieux de travail, et les employeurs ne les accueillent pas forcément à bras ouverts.

Afin de surmonter ces obstacles, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a mis au point une stratégie d'éducation au droit destinée aux travailleurs agricoles migrants. Soulignons toutefois que les outils les mieux adaptés et un langage clair seraient inefficaces en l'absence d'un travail préalable de sensibilisation sur le terrain. En tout premier lieu, il importe d'établir un lien de confiance avec la clientèle cible.

Les personnes âgées

Christine Morin, professeure à la Faculté de droit de l'Université Laval (Québec, Canada), s'intéresse à la communication entre les conseillers juridiques et les personnes âgées qui subissent de la maltraitance. Elle rappelle que la maltraitance envers les aînés – notamment celle qui est financière – est un problème reconnu. Afin de la contrer, il faut non seulement vulgariser les concepts juridiques, mais également faire attention à ne pas porter davantage atteinte à l'autonomisation des aînés, au moment de leur donner de l'information.

La conférencière a conduit une étude, auprès de 100 personnes âgées, sur les procurations et les mandats de protection. Les résultats révèlent que plus de 76 % des personnes âgées qui avaient signé des mandats de protection croyaient que leur mandataire allait être surveillé par le curateur public, ce qui n'est pas le cas. Se pensant à l'abri, elles n'avaient pas pris de mesures de protection particulières.

»»»

La conférencière a plusieurs conseils pour les juristes qui viennent en aide aux aînés :

- Rencontrer la personne seule, afin d'éviter que d'autres personnes ne prennent les décisions à sa place;
- Présenter à la personne les possibilités qui s'offrent à elle : il faut dépasser la solution unique et lui laisser exercer son propre choix;
- Vulgariser les concepts juridiques et prendre son temps si l'on souhaite que la personne se confie;
- Avant toute chose, créer et maintenir un climat de confiance tout au long du processus;
- Diriger la personne vers d'autres ressources, au besoin.

D'une manière générale, il faut favoriser l'autonomisation et l'autodétermination des personnes âgées (au même titre que d'autres populations). Il ne faut pas faire les choses à leur place ou décider pour elles, mais plutôt les inviter à participer, à trouver leurs propres solutions à leurs problèmes. Dans le cas où la personne âgée a la capacité d'agir par elle-même, elle est libre de prendre ses décisions. Il convient alors de lui présenter les possibilités, afin qu'elle puisse choisir ce qui est le mieux pour elle. Il s'agit d'une démarche d'accompagnement et non de transmission unilatérale. Si la personne âgée est inapte, le conseiller doit alors s'impliquer davantage, mais doit quand même consulter la personne et lui demander son avis.

Scandinavian Plain-Language Research: An Overview

Ingrid Olsson

*Examined language consultant
in Swedish (Sweden)*

Gabriella Sandstrom

*Examined language consultant
in Swedish (Sweden)*

The need for more research on plain language has often been expressed and emphasized in Sweden and abroad. The speakers present a Swedish overview of plain language research and underscore the importance of keeping an open mind about new research in the field.

This presentation is based on a research overview by Andreas Nord from the University of Gothenburg at the request of the Language Council of Sweden. The two speakers, who have extensive experience working with public agencies, explain that research in clear communication is beneficial because it provides an opportunity to see things from a different perspective. It's important to consider research that yields different results from what people may expect. The presenters discussed five interesting hypotheses concerning plain language:

1. Is "officialese" the main problem with texts from public authorities?

The main problem with texts from public authorities isn't "officialese." Rather, the texts aren't suited for the public and its needs. The content and information are often irrelevant, the terminology is too technical, the structure is difficult to understand, etc.

2. Are plain language recommendations based on research?

Most Swedish plain-language advice isn't based on research. Research on common plain-language recommendations reveals that they are usually quite vague, rooted in old research, concerning a different language (usually English) or based on old-fashioned grammar rules.

3. Do writing courses change the writing?

Writing courses have limited effect on actual texts for different reasons. It can be a matter of attitude. For example, some judges believe they alone have the right to decide how the text should be written. Writing courses tend to provide tips and guidelines without addressing the root of the problem, which doesn't advocate in favour of sustainable change. Also, a one-day course is insufficient; it would be more likely to succeed with individual coaching or more relevant and specific subjects.

4. Does editing help writers?

Editing doesn't necessarily help writers. If an editor isn't allowed to make significant changes and has no interaction with the writer, it's not very helpful. However, when there's interaction and cooperation between them and the editor comes into the process early on, it leads to a bigger and deeper impact on the text and on the writer. >>>>

5. Can the use of “you” exclude the reader?

The use of “you” can exclude the reader. The typical “you” in informational brochures refers to one specific person; it can make some people feel more “normalized” but excludes others; this is important to bear in mind when writing.

With this research overview being presented outside Sweden for the first time, the speakers remind the legal community to keep an open mind about research and not assume that our initial impressions are necessarily correct. Sometimes, research-based evidence has proven to be different from what we usually hear and base our practices on.

To consult the research report: www.isof.se/PL-research.

The Public Speaks, Again: An International Study of Legal Communication

Christopher Trudeau
*Associate Professor, University of
Arkansas (United States)*

Have you ever wished there was evidence in your country about how much the public prefers plain language? Have you ever considered how often people encounter traditional legal language at work and how this hurts productivity? The speaker presents new empirical evidence on the public's preference for plain language. This new study includes data from over 750 respondents from the U.S., the U.K., Canada, Australia and New Zealand. The result? No matter what their level of education, career field or background, people overwhelmingly prefer plain language in legal communication.

The speaker insists that if clients are what keep businesses running, it's important to truly focus on them and consider their specific situations when working for them. The study's objective was to learn more about people's preferences regarding longer sentences and the use of legal texts in the workplace. The study showed the following:

1. Many non-lawyers must use legal information to do their jobs.

Of the people surveyed, 71% have used legal information at work in the past year (based on their own perceptions of what constitutes legal information); 18% have used it only in their personal lives; 11% haven't used it at all; 50% have used it weekly. The reasons for using legal information were quite varied.

2. Difficult language slows productivity.

Of the people surveyed, 78% have stopped reading the legal information before reaching the end of the document. The reasons provided were incomprehension, repetitive information, tiring reading and length. However, some of the respondents found what they were looking for. In addition, 77% of people tried to locate the information in a different way, which also wasted time.

3. In every major English-speaking country, people overwhelmingly prefer plain language.
4. Preference for plain language increases with education level.
5. If you must use a legal term, it should be explained.

With surprising facts and numbers, this conference highlighted the importance of plain language for the general public, which is made up of very diverse individuals from many walks of life.

The full study can be found in the following article:

Trudeau, C & Cawthorne C, *The Public Speaks, Again: An International Study of Legal Communication*, 40 *UALR Law Review* 249 (2017), available for free download at https://works.bepress.com/christopher_trudeau/4/

Développer la reconnaissance de l'expertise du langage clair, un pays à la fois

Francis Barragan
Avocat et Conseiller stratégique
à la direction à Éducaloi (Canada)

La communication claire du droit commence par l'habileté à écrire pour être compris. Un principe dont peuvent s'inspirer tous les pays. Cette réflexion du conférencier s'est trouvée confirmée à l'occasion d'un voyage en Ukraine visant à y présenter les raisons d'être de l'organisme Éducaloi.

Plusieurs pays s'efforcent de mieux communiquer avec leurs citoyens. Or travailler seul et de manière ad hoc ne favorise ni l'amélioration des pratiques à l'échelle locale ni le rayonnement des connaissances acquises vers l'extérieur.

Pour le conférencier, le droit appartient aux citoyens. Ceux-ci doivent le comprendre pour se l'approprier. C'est un constat sensiblement universel. Pourtant, rédiger de façon claire pour le récepteur représente une façon de faire inhabituelle pour les juristes.

C'est à cet égard que la sensibilisation, la théorie et la pratique constituent des éléments clés de la communication claire en droit. Cela dit, la sensibilisation demeure l'axe le plus important. Être convaincu des bénéfices de la communication claire permet de procéder à des changements rapides dans sa manière de communiquer et, ainsi, de transformer la théorie en pratique.

Le cas ukrainien

Lors de sa mission en Ukraine, le conférencier a rapidement compris que les Ukrainiens se méfient de leur système juridique, en partie à cause du contexte politique et des craintes de corruption au sein de la magistrature. Une communication claire et efficace pourrait atténuer ce problème, par exemple en expliquant clairement le processus de prise de décision qui demeure obscur pour la majorité.

Des principes de base, peu importe la langue

Les principes de base de la communication claire sont bien connus des initiés : il faut connaître son public, les objectifs de communication, les techniques d'écritures, etc. Mais pour aller plus loin, il est nécessaire de s'inspirer des médias sociaux, du marketing et de la publicité. Ces outils permettent à la fois de diffuser un message au plus grand nombre et de cibler les destinataires avec précision.

Par ailleurs, textes juridiques ukrainiens et images à l'appui, le conférencier souligne que les images permettent de transcender les barrières linguistiques : l'essentiel des propos peut être compris par tous, même ceux qui ignorent la langue.

Le partage de connaissances

La plupart des pays aspirent à communiquer le droit de façon claire et efficace. Il est donc souhaitable qu'ils s'influencent et s'entraident, dans la mesure où les principes sont transposables aux différents contextes géographiques. »»»

Le fait de partager les connaissances entre les pays peut contribuer à améliorer l'accès à la justice à l'échelle mondiale. Cela témoigne de la volonté commune des pays de communiquer plus clairement. Les règles du jeu de la vie en société évoluent progressivement, et elles ne le font pas de manière isolée. Partout dans le monde, le droit se démocratise; les avocats n'en ont plus le monopole. Le droit n'appartient plus seulement aux élites, mais aussi aux citoyens. Toutefois, pour que les citoyens puissent réellement se l'approprier, ils doivent disposer d'un outil essentiel : la communication claire.

IN-JUSTICE: The Experience of Indigenous Women in Quebec

Josiane Loiselle-Boudreau
Justice and Public Security Coordinator,
Quebec Native Women Inc. (Canada)

The cultural safety of Indigenous people requires increasing the number of Indigenous legal practitioners. However, legal institutions and actors must develop a better understanding of Indigenous issues and cultures and must work actively to build relationships and trust. They must also provide services that are adapted to the needs of Indigenous communities.

Founded in 1974, the non-profit organization Quebec Native Women is an advocacy group whose mission is to defend the interests of Indigenous women and families by promoting key values such as non-violence, equality and access to healthcare. The speaker emphasizes that interactions between Indigenous women and the justice system have been -- and still are -- difficult. Indigenous women are severely overrepresented in prisons and, in fact, constitute the most incarcerated group of women.

The speaker's objective is therefore to raise awareness about the very difficult situation of Indigenous women in Quebec's justice system. She also emphasizes that the various actors must be educated on First Nations issues in order to offer adapted services.

A portrait of colonization

Indian Act (1876): Status has historically been used as a basis of discrimination against Indigenous women. For example, they needed permission to leave the reserve and would lose their Indigenous status if they married a non-Indigenous man.

Residential school system: Some 150,000 children were removed from their homes and sent to residential schools "to be civilized." More than 6,000 of them died. Many of the survivors still deal with the trauma today.

Child placement: The Sixties Scoop involved a mass removal of children—22,000 in all—from their homes. In some communities, more than a third of the children were adopted by non-Indigenous families. Children lost all contact with their communities and cultures. The speaker explains that these communities are experiencing many symptoms of intergenerational trauma.

Child placement in recent years: First Nations children represent 50% of all foster care children in Canada, but only 7% of children in the country. As a result, women are afraid of institutions and don't report their family issues to the police because they fear their children will be taken away by social services.

Relationship with the police: Police officers are perceived as authority figures who take away children, who are responsible for poorly investigating the murders and disappearances of girls and women, and who commit sexual assaults.

Incarceration: Indigenous people represent 25% of the incarcerated population whereas they make up 4% of the general population (and 2% of the population in Quebec). The statistics are even more alarming for Indigenous women, who represent 33% of female inmates. »»»

Cultural safety

Having highlighted these facts, the speaker believes that legal education is necessary for Indigenous women to develop cultural awareness and legal competencies. But above all, the system needs a better understanding of Indigenous cultures and must work actively to build trust and relationships. In addition, institutions must provide services that are adapted to the needs of Indigenous communities.

One way to achieve cultural safety would be to increase the number of Indigenous legal practitioners. Another would be to train all actors of the justice system to apply the Gladue principle across the entire justice system and not only to criminal matters.

The Gladue case

The Gladue case (also called *R. v. Gladue*) is a landmark decision issued by the Supreme Court of Canada in 1999. The decision instructs lower courts to take into account an Indigenous offender's background and therefore consider all alternative sanctions that may be justified under the circumstances, according to the Criminal Code. Some activists and scholars believe this approach should be applied in other areas of the justice system, not just criminal law.

Accès à la justice : le difficile équilibre entre la rapidité et le langage clair

Rana El-Khoury

Avocate, Direction des langues officielles
du ministère de la Justice Canada (Canada)

Donner une réponse le plus rapidement possible à son client est-il un gage de satisfaction de sa part? Pas du tout, selon la conférencière, qui est avocate à la Direction des langues officielles du ministère de la Justice du Canada. Une réponse écrite à la va-vite peut faire naître des incompréhensions et soulever plusieurs questions qui causeront par la suite un plus grand retard qu'une communication juridique révisée et relue plusieurs fois par son auteur.

Au Québec, les avocats ont l'obligation déontologique de communiquer clairement. L'accès à la justice n'est donc pas nécessairement un accès rapide : il faudrait plutôt parler d'un meilleur accès lorsque le client comprend la communication en question.

Mais comment alors assurer un meilleur accès? La conférencière rappelle que s'il est important d'adapter sa communication à son auditoire, il faut aussi suivre certaines règles universelles, comme :

- Construire des phrases actives, donc utiliser des verbes actifs plutôt que passifs;
- Idéalement, ne pas utiliser les parenthèses;
- Écrire les nombres une seule fois, par exemple en évitant d'écrire « trente-trois (33) »;
- Énoncer la conclusion d'entrée de jeu. La communication devrait commencer par un paragraphe qui résume ce qui va suivre. Le suspense n'a pas sa place dans une communication juridique;
- Se relire, réviser et améliorer la communication, au besoin, plutôt que de répondre le plus vite possible.

Comment être rapide tout en communiquant clairement?

D'une part, une partie de la communication peut être déléguée au client. Autrement dit, le client doit s'être préparé pour que la communication soit efficace. Par exemple, il peut être utile de l'encourager à rédiger sa version des faits du dossier. En se fiant aux mots et aux explications contenus dans le compte rendu du client, l'avocat sera davantage en mesure d'adapter son message, afin qu'il soit le plus clair et le plus précis possible.

D'autre part, le ministère de la Justice du Canada propose à ses avocats certains outils pratiques, dont un gabarit d'avis juridiques qui permet de structurer sa pensée à l'avance et d'organiser la présentation de l'information plus rapidement. Ce gabarit conseille d'ailleurs de placer la conclusion au début du document. Le Ministère suggère aussi à ses avocats certaines normes dans la rédaction d'avis juridiques, comme un maximum de 10 pages. >>>

Les attentes du public envers les communications du Ministère

On s'attend souvent à des rapports volumineux de la part du Ministère. On a tendance à penser qu'un rapport bref signifie que peu de travail a été effectué. Ce sont des préjugés, et faire disparaître ceux-ci représente tout un défi. Pour en venir à bout, la conférencière suggère de s'adapter aux différents publics, par exemple en préparant deux versions du rapport : une version abrégée, claire, ainsi qu'une version longue, plus substantielle, comprenant les détails et la méthodologie du projet.

Le mot de la fin? « La délégation est la voie de l'avenir » : il ne faut pas hésiter à s'adapter à la communication de son client et à lui demander son aide. C'est ainsi que la communication pourra réellement devenir personnalisée.

Parler pour être compris : les 10 commandements de l'ombudsman

Nadine Mailloux
Ombudsman de la Ville de Laval (Canada)

Johanne Savard
Ombudsman de la Ville de Montréal (Canada)

Les décideurs évitent parfois de donner des explications complètes sur les motifs de leurs décisions par crainte que cela augmente les risques de contestation. Cette perception n'est absolument pas fondée. Pourtant, l'absence d'explications claires nuit à la confiance du citoyen envers le processus décisionnel. Il risque donc davantage d'avoir l'impression d'avoir été injustement traité.

Deux ombudsmans chevronnés nous présentent leurs 10 commandements pour assurer une bonne écoute et communiquer plus clairement avec leurs interlocuteurs.

Rôle d'un ombudsman?

Un ombudsman traite les plaintes de personnes qui se croient lésées en raison d'une décision ou d'une action de l'organisation. Il intervient de manière neutre et impartiale pour évaluer la situation et, si besoin, faire corriger l'erreur ou l'injustice. L'ombudsman n'agit pas comme représentant du plaignant : son rôle n'est pas non plus de défendre l'administration.

Lorsqu'une politique interne est en cause, son rôle ne se limite pas à vérifier que la politique a été bien appliquée : l'ombudsman peut aussi demander qu'elle soit modifiée afin de la rendre plus juste. Les interventions d'un ombudsman ont souvent pour but de rendre l'organisation plus transparente, efficace et utile.

Parler pour être compris Les 10 commandements de l'ombudsman

1. Écouter pour comprendre
 - a. L'écoute doit être active et empathique.
 - b. Il faut s'assurer d'identifier le problème réel : pour ce faire, poser des questions
 - c. Important de faire la différence entre la demande et le besoin
2. S'adapter à son interlocuteur
 - a. Les interlocuteurs ont des profils et des besoins variés
 - b. Il nous incombe d'adapter notre approche et notre niveau de langage
 - c. Au besoin, reformuler le message de diverses façons pour être certain que l'interlocuteur a compris
3. Gérer les attentes
 - a. Dès le départ, bien expliquer ce qu'on pourrait faire et les limites de nos pouvoirs
 - b. C'est le fondement de la confiance
 - c. Éviter les déceptions à la fin du processus
4. S'appuyer sur ce qui a été démontré
 - a. Vérifier les faits et ne retenir que ceux qui sont prouvés ou admis
 - b. Attention à nos préjugés – On en a plus que l'on croit !!!
 - c. Ne pas faire la morale »»»

5. Digérer les informations
 - a. Les enjeux doivent être clairs dans notre tête, les motifs de nos conclusions aussi
 - b. Expliquer notre raisonnement
 - c. S'en tenir que ce qui est pertinent – Ne pas se perdre dans les détails

6. Raconter une histoire
 - a. Pour être écouté et compris, notre propos doit être intéressant. Le ton est également important.
 - b. Raconter une histoire personnelle
 - c. Donner une voix aux personnes concernées
 - d. Respecter l'ordre chronologique : le raisonnement logique ressort mieux

7. Parler au présent
 - a. Le temps présent est dynamique : il rend le texte vivant et actuel
 - b. Le présent met le lecteur dans l'action
 - c. Il est plus accrocheur et plus efficace

8. Rédiger des phrases courtes
 - a. Cut Cut Cut : maximum 20 mots
 - b. Une phrase courte est TOUJOURS plus efficace

9. Utiliser des mots simples
 - a. Se mettre à la place du lecteur - Rendre simple les choses compliquées
 - b. Pas de jargon d'experts, d'acronymes, de langage juridique
 - c. Éviter la vanité littéraire
 - d. Le but de la communication est d'être compris, pas de démontrer à quel point on est érudit.

10. Décanter – Relire – Faire réviser
 - a. Écrire court est plus compliqué qu'écrire long
 - b. Nos habitudes sont bien encrées
 - c. Relire plusieurs fois avec une approche critique

EN CONCLUSION : Quand on prend le temps de bien expliquer à un citoyen les motifs d'une décision, il risque moins de la trouver injuste, même si elle lui est défavorable.

Le langage clair, c'est payant!

Marc-André Dowd
Avocat (Canada)

Stéphanie Roy
Avocate (Canada)

Comment simplifier les documents en matière de déontologie policière? Les deux conférenciers reviennent sur un projet de simplification du traitement des plaintes déposées contre les différents services de police du Québec. La collaboration entre le Commissaire à la déontologie policière et l'équipe d'experts en communication claire a été un ingrédient clé du succès dans ce projet, où l'expérience et le regard naïf des experts s'est jumelé aux connaissances, à l'ouverture d'esprit et au dévouement des équipes internes.

Les plaintes déposées contre les services de police sont au nombre de plus de 1800 par année et proviennent de citoyens de tous les horizons avec des niveaux d'éducation et de revenu variés.

L'urgence de revoir le formulaire de plainte provenait d'un constat inquiétant : plusieurs plaignants n'étaient pas en mesure de comprendre le document ni les démarches qui allaient suivre la plainte.

Non seulement le document de plainte employait un langage juridique hermétique, mais il présentait également des copiés-collés de la loi. De même, les courriels échangés avec les plaignants, dans le processus de plainte, comprenaient beaucoup d'information superflue, voire non pertinente. Ces communications étaient d'ailleurs beaucoup trop longues, pouvant aller jusqu'à neuf pages. L'information importante arrivait seulement au troisième paragraphe, et sa disposition n'était pas compatible avec la manière naturelle de lire un courriel (lecture en « F »).

Le projet de simplification

Les employés qui s'occupaient du traitement des plaintes ont reçu une formation pour les aider à adopter un langage clair dans leurs communications. Cela, pour simplifier le processus de plainte, mais aussi pour éviter toute distorsion dans la transmission d'informations aux plaignants. Ces employés ont dû cibler des objectifs de simplification par eux-mêmes.

Dans un deuxième temps, le projet consistait à établir un protocole d'écriture de documents simplifiés. Ces derniers ont donc été rédigés à nouveau, afin de les rendre plus clairs et, du même coup, plus rassurants pour les plaignants. Les documents revus ont bien mis en lumière les droits du plaignant, notamment celui d'être accompagné lors des séances de conciliation avec le policier concerné par la plainte.

Les résultats

Selon les conférenciers, la démarche de simplification a été non seulement bénéfique, mais aussi « payante » pour le service des plaintes. Les 1781 plaintes reçues en 2016-2017 ont nécessité plus de 4297 appels téléphoniques, tandis que les 1818 plaintes reçues en 2017-2018 n'en ont exigé que 3599. Cela représente une diminution de 16 % des appels. Dans la mesure où l'équipe qui traite les plaintes est plutôt restreinte, il s'agit d'un gain de productivité important. L'équipe du projet organise présentement des *focus groups* composés de plaignants, afin d'obtenir des résultats plus complets. »»»

Améliorer la confiance et la capacité d'agir

La simplification des documents rend l'expérience plus humaine, plus accessible et plus agréable pour toutes les parties. Sans compter que, dans la foulée, le nombre de conciliations débouchant sur un règlement augmente. Et l'on ne parle pas des gens qui, découragés par le caractère hermétique des anciens documents, ont renoncé à porter plainte. Dans ce contexte, l'usage d'un langage clair prend tout son sens. La simplification de documents peut se révéler essentielle non seulement pour améliorer la confiance des citoyens envers le processus disciplinaire des policiers, mais aussi pour accroître leur capacité d'agir.

L'acquisition des concepts juridiques et la communication claire

Michelle Cumyn
Professeure, Faculté de droit de
l'Université Laval (Canada)

Selon une étude menée par la conférencière, l'emploi de concepts juridiques nuit à la compréhension d'une communication 1) lorsque ces concepts sont inconnus du public (par exemple l'emphytéose) ou 2) lorsque leur sens juridique est différent de leur sens courant (par exemple les aliments). Par contre, selon cette même étude, une utilisation *adéquate* des concepts juridiques peut favoriser la communication claire. Qu'en est-il?

On tente souvent de transmettre le sens d'un concept à l'aide d'une définition. Or, la définition ne joue pratiquement aucun rôle dans la représentation mentale d'un concept. Cette représentation dépend plutôt de l'association répétée du concept avec les objets qu'il désigne et les situations où il intervient. Par ailleurs, le concept à privilégier dans une communication est ni trop abstrait ni trop spécifique. Il se situe à un niveau intermédiaire.

Qu'est-ce qu'un concept?

Le concept est un aspect de la communication qui correspond à une catégorie d'objets, appelés aussi exemplaires. Il peut s'agir d'objets physiques, mais aussi d'actions, d'émotions, de situations, d'événements, etc. Les concepts comprennent toujours des exemplaires qui sont jugés plus ou moins typiques. À titre d'exemple, le moineau est un exemplaire plus typique de la catégorie « oiseau » que le pingouin, et sa reconnaissance s'effectue plus rapidement.

La représentation mentale d'un concept, c'est ce que le concept évoque dans notre esprit. En psychologie cognitive, il existe trois théories pour expliquer comment nous reconnaissons un objet en l'associant à un concept. Les voici :

- Suivant la théorie du prototype, la représentation mentale d'un concept correspond à ses exemplaires les plus typiques. La reconnaissance d'un nouvel objet consiste à l'assimiler à cette représentation, appelée prototype.
- D'après la théorie des exemplaires, la représentation mentale dépend de la mémorisation d'un grand nombre d'exemplaires qui font partie d'un concept. La reconnaissance d'un nouvel objet repose alors sur sa comparaison avec les exemplaires connus.
- La théorie des théories prend en considération le contexte, la fonction et les autres connaissances associées à un concept, qui jouent un certain rôle dans la reconnaissance d'un objet.

Les concepts juridiques

Une communication ambiguë résulte parfois d'une mauvaise appréhension des concepts employés par le droit. La connaissance par le public des concepts juridiques fondamentaux facilite grandement la communication du droit. Il faut éviter l'emploi de nombreux termes techniques, lorsqu'il est possible d'y substituer des mots du langage courant. En revanche, ce n'est pas rendre service à une personne que d'éviter l'emploi des concepts juridiques fondamentaux qui la concernent, même s'il s'agit de termes techniques tels que l'emphytéose, les aliments ou la prescription. »»»

Il faut plutôt l'aider à acquérir ces nouveaux concepts, en les illustrant par des exemples.

Une expérience de catégorisation juridique

En collaboration avec Frédéric Gosselin, chercheur en psychologie cognitive de l'Université de Montréal, la conférencière a mené une expérience en catégorisation juridique auprès d'étudiants en droit civil et en common law. À partir d'une situation factuelle, les étudiants devaient trouver le plus rapidement possible la catégorie juridique correspondante.

L'expérience a entre autres révélé que les étudiants en common law ont une représentation plus efficace des catégories juridiques que les étudiants en droit civil, car ils obtenaient des temps de réponse plus courts. D'après les chercheurs, cela peut s'expliquer par le fait que les étudiants en common law apprennent beaucoup par les exemples et travaillent sur des cas concrets. En common law, l'analyse des jugements accorde aussi une grande importance aux faits. La formation de droit civil est généralement plus abstraite et mise plutôt sur les définitions. Cette approche rend plus difficile l'acquisition de nouveaux concepts.

Pour aller plus loin : Michelle Cumyn et Frédéric Gosselin, « Les catégories juridiques et la qualification : une approche cognitive », (2016) 62-2 *Revue de droit de McGill* 329-387, <http://id.erudit.org/iderudit/1040050ar>

Le langage clair en droit comme outil pour permettre au notaire de s'acquitter au mieux de son devoir de conseil

Manon Ferrand
Notaire et vulgarisatrice juridique
à Édoucaloi (Canada)

L'exemple du testament est idéal pour bien comprendre l'importance du langage clair dans les actes juridiques. Dans ce domaine, la compréhension par le client est cruciale, comme l'explique Me Ferrand, notaire de formation et vulgarisatrice juridique à Édoucaloi. Contrairement à d'autres types d'actes, dans le cas du testament, si un litige survient à la suite d'interprétations divergentes, le testateur ne pourra pas expliquer sa pensée. De là l'importance de rédiger des volontés avec clarté. Il y aura plusieurs intervenants – notaire instrumentant, successibles et héritiers, notaire qui règlera la succession ou encore tribunal – et chacun pourra interpréter différemment l'information contenue dans l'acte.

Contrairement à d'autres contrats où les deux parties doivent être présentes lors de la mise en œuvre, le testament, lui, n'entre en application qu'en l'absence du principal intéressé, c'est-à-dire qu'une fois le testateur décédé. De plus, un testament notarié, faisant foi de son contenu, n'est donc pas l'objet d'une vérification en profondeur.

Le sens d'un testament peut différer selon la personne qui l'interprète, qu'il s'agisse :

1. Du testateur lui-même;
2. Du notaire instrumentant qui consigne les volontés du testateur dans l'acte;
3. Des successibles et héritiers;
4. Du notaire qui interviendra dans le règlement de la succession et qui n'est pas toujours le notaire ayant instrumenté l'acte;
5. Du tribunal qui interviendra en cas de litige.

Or, à chacune de ces étapes, c'est un tiers qui interprète le document plutôt que son auteur.

Comment améliorer le testament au bénéfice du client?

Le rôle de chacun des intervenants est souvent flou pour le client. Il faut donc s'assurer que ce dernier comprend clairement ce qu'est un notaire instrumentant, un liquidateur, un testateur et un héritier.

M^e Ferrand croit que la pratique de mettre certains mots en majuscules pour indiquer un renvoi à une définition, un peu plus loin, doit être utilisée avec circonspection et mesure, car le lecteur doit constamment aller consulter ces définitions pendant qu'il analyse le document. La solution est de n'en garder que quelques-unes, soit celles des mots qui reviennent le plus souvent. L'idée est de ne pas alourdir le texte.

Lorsqu'on parle de communication claire en droit, le testament n'est pas la première chose qui vient à l'esprit. Néanmoins, il fait partie intégrante de la vie d'une vaste majorité de citoyens. C'est pourquoi il peut servir à montrer que l'importance de la clarification des communications ne s'applique pas qu'aux tribunaux, aux avocats et aux juges, ces symboles de l'imaginaire social de la justice. Elle touche également des actes juridiques indispensables dans la vie des citoyens.

Le mot de la fin? « Simplifier ne signifie pas toujours raccourcir. Il s'agit d'être plus clair. »

Gender Neutral Language Around the World: Overview and Discussion

Clément Camion
Avocat (Canada)

Ingrid Olsson
Examined language consultant
in Swedish (Sweden)

Joanna Richardson
President, Publications chair and
Communications advisor of Plain
Language Association International
(Argentina)

Gender-neutral language is a hot topic around the world. Each language and culture has its own particularities and specific challenges. The speakers offer scientific, cultural and literary perspectives on this and present case studies of three languages: English, French and Swedish.

The speakers chose to focus on gender-neutral pronouns, which are changing as people look for new ways to identify themselves. For example, the lyrics of the Canadian national anthem were modified in 2018 from *True patriot love in all your sons command* to *True patriot love in all of us command*.

English (Joanna Richardson)

English has no neutral pronouns. Therefore, the issue of how to refer to both men and women without endlessly repeating “he or she” is not new. Many creative options have been attempted, but the one that has met with most success is singular “they.”

Singular “they” has been around for a long time. However, it has traditionally been used in a binary sense to mean “he” or “she”. In other words, to refer to a person whose gender isn’t known.

In the last 10-15 years, however, a new use of singular “they” has emerged: as a pronoun of choice for someone who doesn’t identify as either male or female. This new, non-binary “they” is being used and promoted predominantly in academia. Dictionaries and style guides such as the *Oxford English Dictionary* began recognizing it in 2013. However, the turning point occurred when the *American Dialect Society* recognized singular “they” as their word of the year in 2015. Afterwards, all other major English-language dictionaries followed suit.

Some international newspapers are beginning to use singular “they.” In the last two years, most social media have adopted singular “they,” and even public transit in NYC has used it since November 2017. In addition, people are beginning to identify their pronoun of preference on their business cards and in their email signatures.

French (Clément Camion)

Using gender-neutral writing makes a big difference for readers in French. Although masculine words are grammatically neutral in French, studies show that gender-neutral language has a positive psychological impact for readers. For example, women tend to feel more included when a job title is referred to using a neutral word rather than a masculine word.

Some have tried to create new gender-neutral pronouns in an attempt to make the French language more inclusive for agender and gender-fluid persons («iel», «ol», «ul»). However, using these pronouns is not at all practical in French. It would require transforming French grammar entirely, adding even more complexity to the language. »»»

Even if gender-neutral pronouns are not practical, gender-neutral writing is still a good idea. But it should be done carefully. Bad gender-neutral writing can make a text more difficult to read. This might be why in France, prime minister Edouard Philippe ordered public agencies not to use inclusive writing.

However, France is more conservative when it comes to the French language; job titles have only started to be feminized in 2017. Public agencies in Belgium and Quebec, on the contrary, have recently developed gender-neutral style guides, paving the way for writers to use gender-neutral language more often when communicating with the public, and suggesting how to get it right.

Swedish (Ingrid Olsson)

In Sweden, a gender-neutral pronoun “hen” (compare the female “hon” and the male “han”) was first suggested during the 1960’s. The pronoun became more widely known as of 2012 as it was used in the children’s book *Kivi & monsterhund*, by Jesper Lundqvist, which was published that year. The book became the starting point of a lively discussion, and the use of the pronoun “hen” spread rapidly into different types of texts. By now the pronoun is well established in the Swedish language and seldom questioned.

Conclusion

When creating documents in plain language, we must remind ourselves that words matter given that gender-neutral language has a significant psychological impact. Each language must find its own solutions and adapt to the modern world, because each possesses its own particularities and challenges. Communication must not only be clear, it must also be representative of the diversity of its audience.

La Charte des droits et libertés de la personne simplifiée : un outil au service des gens

Julie Dumontier

Agente d'éducation et de coopération,
Commission des droits de la personne
et des droits de la jeunesse (Canada)

Élizabeth Sigouin

Avocate et vulgarisatrice juridique
à Éducaloi (Canada)

Vulgariser une loi pour que toutes et tous puissent connaître leurs droits n'est pas chose facile. C'est pourtant le défi qu'ont relevé la Commission des droits de la personne et Éducaloi qui voulaient mettre à la disposition des gens du Québec un outil pour comprendre une loi fondamentale... et pas n'importe lequel. Retour sur les obstacles qui ont été surmontés et les leçons qui en ont été tirées.

Si ce projet de vulgarisation a été tout un défi, c'est qu'il reposait d'abord sur la prémisse que les intervenantes et intervenants relayeurs, soit celles et ceux qui communiquent directement avec les populations concernées, sentaient ne pas avoir suffisamment d'outils à leur disposition pour bien informer ces personnes.

La Commission tenait à ce que le vocabulaire employé dans le processus de vulgarisation soit épique et digne pour toutes les personnes. Éducaloi, de son côté, voulait rejoindre les personnes vulnérables.

Le projet visait aussi à traduire la charte simplifiée en anglais dans un premier temps, puis en espagnol et en arabe dans un deuxième temps, puisqu'il s'agit des deux langues les plus parlées dans la population immigrante.

Les défis à relever et les difficultés rencontrées

1. La traduction était un défi de taille, dans la mesure où les personnes à l'interne ne parlaient pas couramment toutes ces langues et qu'il n'existait pas de traductions pour certains mots ou concepts dans certaines langues. Par exemple, en arabe, aucun vocable ne désigne le fait d'avoir des enfants hors mariage. Il en va de même pour certains concepts, comme l'identité de genre.
2. Rendre concrets des principes abstraits. L'absence de complexité de certains mots ne signifie pas forcément que l'idée qu'ils représentent est claire. À certaines occasions, l'équipe a eu recours à des éléments visuels pour mieux traduire un principe. Curieusement, dans certains cas, donner un exemple trop concret pouvait induire le lectorat en erreur, puisqu'un même principe peut s'appliquer à des situations très diverses. Comment, par exemple, représenter simplement les implications du présent article ou encore la notion de liberté d'expression? Il fallait, dans ces cas, fournir des explications plus générales.
3. Désigner correctement le public cible constituait un enjeu pour les intervenants relayeurs. Si l'on veut utiliser « vous » plutôt que « toute personne », qui alors le « vous » représente-t-il exactement? Le personnel ou l'employeur? La ou le locataire ou le locateur? »»»

4. Recourir à des éléments visuels. Les personnages devaient représenter une diversité de corps, d'identités de genre, etc. Les icônes, elles, désignaient les thématiques (par exemple les concepts principaux, pour en faciliter la compréhension).

La *Charte des droits et libertés de la personne* simplifiée se veut un outil clair et universel, qui s'applique à une pluralité de situations et d'identités. Dans ce contexte, le défi de bien traduire son universalité et ses particularités peut sembler colossal. Les conférencières, expertes en vulgarisation des droits de la personne, y parviennent en recourant à différents moyens de communication, dont des allers-retours fréquents entre le général et le particulier. Elles adaptent aussi leur présentation au public cible, le plus souvent constitué de personnes marginalisées ayant un grand besoin d'être informées de leurs droits.

Enthusiasm-Based Clear-Language Coordination Work in Estonia

Katrin Hallik

Senior Language Planner at the Institute of the Estonian Language (Estonia)

Katre Kasemets

Senior Terminologist at the Institute of the Estonian Language (Estonia)

The clear-language movement in Estonia is young, having begun about six years ago. However, the idea of using clear communication effectively at the level of the government has already found support among several officials and decision-makers. Both speakers work at the Institute of the Estonian Language which is currently devising a strategy to increase its involvement in the government's administrative practices, including an integrative web-based handbook of sample documents.

With a population of approximately 1.3 million, Estonia is one of Europe's least populous countries. Though the country's landmass is larger than Denmark's, it consists in large part of forests (about 50%). As a result, digital communication must be optimized.

Possibly for the above reasons, Estonia was the first country in the world to adopt online voting. It is also the birthplace of Skype, has the highest number of start-up businesses per capita in Europe and offers free Wi-Fi throughout the country. All of this translates into numerous opportunities for implementing clear communication.

The institute is a language research institute and is comprised of linguists. The clear language working group, led by the clear language activists of the institute, has as members also designers, lawyers, lawyers, communication specialists and the Representation of the European Commission in Estonia. The Institute has implemented plain language in multiple fields using both a horizontal and a vertical approach.

Horizontal approach

This approach involves building awareness of the benefits of plain language. The Institute has given multiple clear-language training sessions in the public and private sectors, such as for the Chancellery of the Estonian Parliament, the Emergency Response Centre and the Integration Foundation.

The institute leads think tanks in cooperation with the Tax and Custom Board, the Rescue Board, the Ministry of Economic Affairs and Communications, the Ministry of Justice, the Ministry of Education and Research and the Estonian Cooperation Assembly. Collaboration has led to the creation of original clear-communication documents in multiple fields. These documents are valued for their use of clear language and visuals and, most importantly, their effective combination of both.

Vertical approach

The Institute has also acted directly with public executives to implement plain language from the top-down. It has been involved in the creation of the Estonian Language Development Plan 2018-2027, which contains a clear-language requirement for public administrations. In 2019, the handbook of sample documents will be the subject of a target group study among officials.

The Institute also reaches out to lawyers, for example, offering training to the Estonian Bar Association to change practices in the judiciary and the field of law generally. >>>

Despite these improvements, and increased awareness in all sectors, the Institute continues to face many challenges in the small digital society of Estonia. It is still young, has a small membership and limited financial means. In addition, linguists are often not taken seriously enough both in the public and private sectors, as the expertise of this profession has yet to be demystified.

The horizontal approach to promoting plain language (i.e., working with different organizations) is progressing well. However, work at the vertical level (convincing public decision-makers to implement policies from the top down) is proving more of a challenge. Many politicians are not yet sufficiently convinced, and plain language promoters will need much work and patience to move things forward.

Pre-Law Pragmatics: Introducing Plain Language Principles in College-Level Composition Courses

Matthew Phillion

Writer, attorney, and educator
(United States)

What is the best way to teach plain language (PL) skills to future lawyers? The speaker notes that law faculties devote little or no time to teaching PL skills. He proposes that these skills be taught in the undergraduate curriculum.

Stating that it is important for lawyers to have PL skills, the speaker noted that first year writing classes in law faculties usually don't have the time to explore PL deeply. Further, for many law students, the only other legal writing training might be a course on preparing appeal procedures. This is also unlikely to devote much time to PL skills.

Integrating plain language training into the undergraduate curriculum

The speaker therefore proposes reaching future lawyers before they enter law school. He suggests integrating PL language skills into the undergraduate curriculum. Some universities offer pre-law programs of undergraduate study. This should provide ample opportunity to integrate the teaching of PL skills.

However, most universities do not offer specific pre-law programs. PL skills must therefore be integrated into the general curriculum. Using his own school, the University of Wisconsin as an example, the speaker noted that the first goal of the university's General Education Requirements is effective communication.

He also noted that every undergraduate at the University of Wisconsin must take an introductory-level English class, and that specialized versions of this class are offered for different areas of study. In some fields of study, such as criminology and social work, PL skills are just as important as they are for lawyers.

Basic elements of plain language training

The speaker also discussed the elements he feels are most important in introductory PL training. These include: sentence structure and length, appropriate vocabulary and basic document design.

Regarding vocabulary, he emphasized the importance of introducing style guides at the outset of PL training and teaching students to incorporate style guides into their revision process.

On the topic of document design, he stressed that "design choices affect readability, usability and comprehension" and that even details such as the use of headings can have a major impact.

In sum, the speaker's advice is to reach future lawyers for PL training before they get caught up in all the challenges of law school.

Smarter Storytelling for Legal Professionals

Yves Faguy

Senior and online editor, CBA National (Canada)

Legal experts often have strong opinions and a good command of their professional field of knowledge. They also have a desire to educate the public, their clients and decision-makers about legal issues. In today's environment, the challenge is cutting through the crowded media noise and getting people to pay attention to information and ideas worth thinking about. The speaker discusses how and why to create a legal op-ed piece.

To become a trusted source that can move people and hold their attention, opinion-editorial (op-ed) writers must provide an incentive for their readers to keep reading. The speaker believes the best way to achieve this is through stories that connect with the audience.

We live in an era where technology and social media are in constant use. Readers and users are tuning out, however, because of the deluge of online information. For instance, social media sharing was down 50% in 2018 compared to 2015. People are moving away from social media for knowledge and turning to Google instead.

In this technological ecosystem, the challenge remains creating meaningful content, which requires in-depth research. It's preferable to have fewer -- but engaging -- pieces that have been well researched, rather than just cranking out material.

Why write an op-ed?

Opinion pieces have the potential to engage discussion, influence conversation, convey a message, get people to notice your work, find collaborators and attract media attention. One challenge with op-eds, however, is the issue of timing. In other words, we can't control the news cycle.

So, when is the right time to write an op-ed? There are many options: when the topic is newsworthy, to get ahead of an event, to comment on recent findings, for a post-mortem analysis, or for an evergreen topic, meaning one that is not time-sensitive.

The writer must also consider the intended audience and whether it can be reached through websites, articles, video, audio, social media, etc.

How to build an opinion piece

To write an opinion piece, it's crucial to use an active voice, avoid repetition of words, use short, concise sentences, and ensure it's well edited. In addition, the core premise must be summarized in one line.

What about the structure?

1. Lead (intro)
2. Nuts and bolts (Why is the context important?)
3. First argument/recommendation
4. Second argument/recommendation
5. Solution
6. Conclusion (back to lead)

Plain Language in Consumer Contracts: A Case Study of Wireless Service Provider Contracts

Tara Hristov
Juris Doctor Candidate, University of Ottawa (Canada)

Marina Pavlovic
Professor, Faculty of Law, University of Ottawa (Canada)

Cellphone contracts are an important consumer and access-to-justice issue. They require plain-language and structural changes so consumers can better understand them. What rights do consumers have with respect to their phones? The Wireless Code is the new federal regulation (Canada) that informs users of their rights and obligations under their wireless contracts.

Access to justice is access to information

In consumer law, more so than elsewhere, access to justice is access to information. The Wireless Code ensures that consumers are better informed and make wise choices. The Code is structured around the contract as the main mechanism governing the parties. There is a regulatory obligation to write it in plain language, but there are no norms or standards.

Plain language communication means using language structure, design and content effectively to convey messages in a way that meets the needs of the audience. In the case of mobile phones, consumers must be able to understand the contract to which they are being asked to agree.

Language, structure, design and content

In a recent research project, the speakers analyzed several cellphone contracts using these criteria:

- **Language:** Is it simple, familiar and concrete?
- **Structure:** Does it follow a logical order, use a numbering or lettering system, have a table of contents, etc.?
- **Design:** Is it easy to read and divided into short paragraphs?
- **Content:** Is it understandable at a high-school literacy level? Can the parties easily understand their rights and obligations? Is the presentation truly consumer-centric? Does it use examples?

Their analysis led to the conclusion that cellphone contracts:

- fail to provide consumers with easily understood information about their rights,
- lack an easily navigable structure,
- frequently cross-reference separate documents or resources to which customers don't have access,
- neglect to use any visual tools, and
- arrange text in a dense, compressed and nearly illegible wall of fine print, with minimal space in between.

It is obvious that cellphone contracts must be redesigned with the consumer in mind. People who draft contracts need new tools and practices to help consumers understand the documents. There is also a need for a new informational ecosystem that involves different players to help consumers understand their rights. The contracts themselves can't do all the work.

**BIOGRAPHIES
DES INVITÉS ET
CONFÉRENCIERS**

*BIOGRAPHIES OF
SPEAKERS AND
SPECIAL GUESTS*

7

INVITÉS SPÉCIAUX / SPECIAL GUESTS

FRANÇOIS BIBEAU

Président

Chambre des notaires du Québec
(Canada)

Conférence d'ouverture

Notaire depuis 1988, M^e François Bibeau s'implique depuis plusieurs années auprès de la communauté juridique pour l'accès à la justice.

Dès 2009, alors qu'il était représentant du district de Longueuil au sein du Conseil d'administration de la Chambre des notaires, M^e Bibeau a été désigné par l'Ordre afin de représenter les notaires à la table nationale visant la création des Centres de Justice de Proximité (CJP). Il a aussi siégé au Conseil d'administration d'Éducaloi entre 2009 et 2014, notamment à titre de vice-président de l'organisme.

Vice-président de la Chambre des notaires de 2014 à 2017 et président de la Chambre des notaires du Québec depuis 2017, M^e François Bibeau continue à s'impliquer activement auprès de différentes organisations qui oeuvrent en matière d'accès à la justice, notamment auprès du Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale, depuis sa création, où il agit à titre de membre de son comité directeur.

ARIANE CHARBONNEAU

Directrice générale

Éducaloi (Canada)

Hôtesse et maîtresse de cérémonie

Ariane Charbonneau a joint l'équipe d'Éducaloi en 2012 en tant que directrice adjointe et elle en assure la direction générale depuis février 2017. Passionnée, rassembleuse et dotée de solides compétences en développement des affaires, elle relève au quotidien les défis reliés à la mission de l'organisme : informer les citoyens québécois sur la loi et leurs droits. Elle s'affaire notamment à réaliser les orientations stratégiques d'Éducaloi, dont l'une des priorités est de s'imposer comme la référence incontournable de l'information juridique claire, fiable et accessible auprès des citoyens et des intermédiaires des milieux juridique, scolaire et communautaire québécois. M^e Charbonneau souhaite également qu'Éducaloi contribue à faire du Québec une société qui agit concrètement pour améliorer l'accès à la justice.

Hon. MARIE DESCHAMPS

Ancienne juge

Cour suprême du Canada (Canada)

Observations finales et conclusions

L'honorable Marie Deschamps a exercé comme avocate plaideuse au sein de plusieurs cabinets dans les domaines du droit civil, familial, criminel et commercial. Par la suite, elle est nommée juge à la Cour supérieure du Québec, puis à la Cour d'appel du Québec, et enfin à la Cour suprême du Canada où elle siège pendant 10 ans. Son rayonnement est reconnu plusieurs fois, entre autres par sa nomination au titre de Compagnon de l'Ordre du Canada.

Après sa retraite de la magistrature, elle se rapproche des étudiants et de la communauté en donnant cours et conférences et agit comme présidente ou membre de comités de recherche et d'examen de politiques et en tant que membre de conseils d'administration, dont Éducaloi.

NATHALIE G. DROUIN, Ad.E.

Sous-ministre de la Justice

et sous-procureure générale du Canada
(Canada)

Conférence d'ouverture

M^e Drouin est titulaire d'un baccalauréat en droit ainsi que d'un diplôme de 2^e cycle en administration des affaires, tous deux obtenus à l'Université Laval. Elle est membre du Barreau du Québec depuis 1992.

Elle a été nommée sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale du Canada en juin 2017. De 2012 à 2016, M^e Drouin était sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale au gouvernement du Québec.

De 2004 à 2012, elle a occupé divers postes au sein de l'Autorité des marchés financiers, d'abord comme directrice générale, Contrôle des marchés et affaires juridiques, puis, à compter de 2012, à titre de surintendante de l'encadrement de la solvabilité et directrice générale des affaires juridiques.

M^e Drouin a été nommée « conseillère juridique d'entreprises de l'année 2009 » par le magazine Le monde juridique, et a reçu la distinction Avocat émérite (« Ad. E. »), attribuée par le Barreau du Québec, en 2012.

PAUL-MATTHIEU GRONDIN

Bâtonnier du Québec

Barreau du Québec (Canada)

Conférence d'ouverture

Admis au Barreau du Québec en 2008, M^e Grondin a obtenu un baccalauréat en droit de l'Université de Sherbrooke et un juris doctor (common law) de l'Université Queen's, à Kingston, en Ontario.

M^e Paul-Matthieu Grondin occupe le poste de bâtonnier du Québec depuis juin 2017, pour un mandat de deux ans. Il pratique le droit du travail et de l'emploi, le droit administratif le droit constitutionnel et le litige civil. Il est associé au cabinet Grondin Savarese, à Montréal, qu'il a cofondé en 2009.

Au début de son parcours professionnel comme juriste, Paul-Matthieu Grondin a travaillé pour la Chambre des communes à Ottawa. En 2014-2015, il était président du Jeune Barreau de Montréal. Et il est également auteur d'articles dans la Revue de l'Institut de droit parlementaire et politique. Il a été conférencier à l'Université de Sherbrooke, à l'Université McGill, à HEC Montréal, à l'Université Jean Moulin III de Lyon, à l'American Bar Association et au Barreau du Québec.

JOSEPH KIMBLE

Professor Emeritus

WMU – Cooley Law School
(United States)

Claims for Legalese and False Criticisms of Plain Language: A 30-Year Collection

Joseph Kimble a enseigné la rédaction juridique pendant plus de 30 ans au WMU–Cooley Law School. Il donne maintenant des séminaires pour des groupes juridiques ou d'affaires. En plus de plusieurs dizaines d'articles, il a écrit trois livres – *Lifting the Fog of Legalese: Essays on Plain Language*; *Writing for Dollars*, *Writing to Please: The Case for Plain Language in Business, Government, and Law*; and *Seeing Through Legalese: More Essays on Plain Language*. Il est rédacteur en chef du *Scribes Journal of Legal Writing*, un éditeur de longue date de la rubrique « Plain Language » dans le *Michigan Bar Journal*, et éditeur de la rubrique « Redlines » dans *Judicature*. Depuis 1999, il a été consultant à la rédaction pour toutes les règles de la cour fédérale. Il a reçu plusieurs prix nationaux et internationaux pour son travail.

SONIA LEBEL

Ministre de la Justice

(Canada)

Gala de clôture

Avocate de profession, Sonia LeBel a fait un passage remarqué comme procureure en chef à la Commission Charbonneau, où elle s'est fait connaître du grand public pour sa rigueur et sa combativité, mais aussi pour son sens de l'humour. La lutte contre la collusion et la corruption est une cause importante pour elle.

Bachelière en droit de l'Université de Montréal, Sonia a travaillé pendant plus de d'une vingtaine d'années au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), où elle s'est spécialisée en droit criminel et en infractions reliées aux stupéfiants et au crime organisé. Elle a été aussi membre du comité des infractions du Barreau de Montréal pendant une quinzaine d'années.

Depuis octobre 2018, Sonia LeBel est ministre de la Justice du Québec, ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne, présidente du Comité de législation et présidente du Comité ministériel des services aux citoyens. Elle est également ministre responsable des Institutions démocratiques, de la Réforme électorale et de l'Accès à l'information depuis septembre 2019.

FRANCE LYNCH

**Sous-ministre de la Justice et
sous-procureure générale du Québec**

Québec (Canada)

Conférence d'ouverture

Mme France Lynch est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval et a été admise au Barreau du Québec en 1987. Elle oeuvre depuis 1988 au sein de l'appareil gouvernemental québécois, notamment au Curateur public du Québec, au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère de la Justice du Québec. Elle cumule plus de 19 années à titre de gestionnaire.

En 2011, elle est nommée sous-ministre associée au ministère de la Justice du Québec et accède, en décembre 2017, au poste de sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale du Québec.

EAMONN MORAN

Président

Clarity International (Australia)

[Cocktail et allocutions d'ouverture](#)

[Observations finales et conclusions](#)

[Gala de clôture](#)

Eamonn Moran QC was a government lawyer for more than 35 years, working as a parliamentary counsel, mainly in Victoria, Australia. He has also been a barrister, a law reform commissioner, a solicitor, an instructor in legislative drafting, a chair and member of various public policy review bodies and he now heads an office in Victoria, Australia that oversees integrity agencies. He has received public awards both in Australia and Hong Kong for services to plain legal language. Eamonn is a former President of the Commonwealth Association of Legislative Counsel and currently President of Clarity International.

GEORGES POTHIER

Journaliste

Groupe TVA Inc. (Canada)

[Cocktail et allocutions d'ouverture](#)

[Gala de clôture](#)

Artisan de la première heure, Georges Pothier est à LCN depuis la création de la chaîne. Journaliste et lecteur au cours de la première année, il présente et anime les bulletins du matin pour une quatrième saison.

L'arrivée de LCN a d'ailleurs coïncidé avec le début d'une nouvelle carrière télé pour ce Gaspésien d'origine, qui compte plus de 25 ans de métier, dont une vingtaine à la radio. Il a été journaliste et animateur à CFGL-FM entre 1979 et 1996, où il a animé l'émission du retour à la maison pendant près de 12 ans. Et pourtant, rien ne semblait le destiner au monde des médias: il a fait son choix de carrière définitif après avoir été admis en faculté de médecine à Sherbrooke, en 1976.

En 2005, Georges Pothier est nommé chef d'antenne de la nouvelle chaîne spécialisée ARGENT, dont la mise en ondes débutera en février 2005.

Hon. FRANÇOIS ROLLAND

Ancien juge en chef

Cour supérieure du Québec (Canada)

Président

Éducaloi (Canada)

Cocktail et allocutions d'ouverture

Initiatives et enjeux du langage clair au sein des tribunaux

Gala de clôture

L'honorable François Rolland a obtenu une licence en droit de l'Université de Montréal et a été admis au Barreau du Québec en 1975. Nommé juge à la Cour supérieure du Québec en 1996, il y a occupé le poste de juge en chef de 2004 à 2015.

Avant d'être juge, il était associé principal au sein du cabinet Fasken Martineau où il pratiquait essentiellement dans les domaines du litige commercial et du litige civil.

Membre fondateur et ancien président du Forum des juges de l'Association du Barreau canadien, il est membre du Conseil du Forum canadien sur la justice civile depuis 2009 et occupe le poste de vice-président du CAIJ depuis 2017. Il agit par ailleurs à titre de Commissaire à la déontologie pour le Barreau du Québec depuis 2016, ainsi que pour la Chambre des notaires depuis 2017.

L'honorable François Rolland est également président du conseil d'administration d'Éducaloi depuis 2017.

KIM THOMASSIN, Ad.E.

Première vice-présidente

Affaires juridiques et secrétariat à la Caisse de dépôt et placement du Québec (Canada)

Gala de clôture

Mme Thomassin est première vice-présidente, Affaires juridiques et Secrétariat, depuis janvier 2017. Elle gère les équipes des Affaires juridiques, du Secrétariat et de la Conformité et investissement responsable. Elle a notamment pour mandat de gérer l'ensemble des activités juridiques et réglementaires de la Caisse. Son équipe joue un rôle de premier plan pour appuyer la Caisse dans sa stratégie de mondialisation.

Mme Thomassin est membre des conseils d'administration de Centraide du Grand Montréal et de la Fondation du Grand Montréal. En 2016, elle a reçu la Médaille de l'Assemblée nationale du Québec en reconnaissance de son parcours et de son engagement pour l'avancement des femmes. Son leadership a également été reconnu par le biais de différentes distinctions, dont le Mérite Christine-Tourigny, la distinction Avocat émérite du Barreau du Québec et le prix Zenith de Lexpert à titre d'avocate chef de file. En 2012, elle a figuré parmi le Top 100 des Canadiennes les plus influentes du Réseau des femmes exécutives.

Très hon. RICHARD WAGNER

Juge en chef

Cour suprême du Canada (Canada)

Cocktail et allocutions d'ouverture

Richard Wagner a été admis au Barreau du Québec en 1980 et a exercé la profession d'avocat jusqu'à sa nomination à la Cour supérieure du Québec le 24 septembre 2004. Avocat associé au cabinet Lavery, de Billy (anciennement Lavery, O'Brien et Lavery, Johnston, Clark, Carrière, Mason et Associés) de 1980 à 2004. Il a plaidé devant tous les tribunaux judiciaires et quasi judiciaires du Québec, ainsi que devant la Cour fédérale et la Cour suprême du Canada.

Il a été élu premier conseiller du Barreau de Montréal pour l'année 2000-2001 avant d'assumer les fonctions de bâtonnier élu du Barreau de Montréal pour l'année 2001-2002.

Le 24 septembre 2004, Richard Wagner a été nommé juge à la Cour supérieure du Québec pour le district de Montréal, où il a siégé à la Chambre civile, à la Chambre commerciale et à la Chambre criminelle. Il a accédé à la Cour d'appel du Québec le 3 février 2011.

Il a été nommé juge à la Cour suprême du Canada le 5 octobre 2012 et nommé Juge en chef du Canada le 18 décembre 2017.

CATHY WONG

Présidente

Conseil municipal de la Ville de Montréal (Canada)

Conseillère de Ville

District Peter-McGill (Canada)

Cocktail et allocutions d'ouverture

Diplômée en droit, Cathy Wong est devenue la première femme présidente du conseil municipal de la Ville de Montréal et première personne d'origine chinoise élue à Montréal. Après avoir présidé le Jeune Conseil de Montréal et le Forum jeunesse de l'île de Montréal, Cathy a aussi siégé comme membre du conseil d'administration de la Société du 375^e anniversaire de Montréal, du Conseil d'administration de Les Offices jeunesse internationaux du Québec, du Théâtre Jean-Duceppe, ainsi que des comités consultatifs d'Élections Canada et de MATv.

Ses nombreux engagements lui ont valu en 2009, le prix Hommage Bénévolat-Québec, le prix Femmes de mérite du Y des femmes de Montréal, ainsi que le prix « Personnalité de la diversité 2014 » de l'agence de presse Médiamosaïque. Elle fut également récipiendaire du Prix Reconnaissance dans la catégorie « Jeune professionnel » de la Young Chinese Professional Association et le prix des Administrateurs de la relève dans la catégorie « Administrateur de la relève » du Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec.

JACQUES BOULANGER

Juge administratif

Tribunal administratif du Québec (Canada)

Initiatives et enjeux du langage clair au sein des tribunaux

Diplômé d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval en 1990, M^e Boulanger devient membre du Barreau du Québec en 1992.

Il commence sa carrière d'avocat au cabinet d'avocats Stein et Monast, à Québec, où il travaille jusqu'en 2000. En 2000, il débute des études supérieures en bioéthique à l'Université Laval. À compter de 2001, il siège au conseil d'administration d'Exceldor Coopérative Avicole en tant que secrétaire général, puis de 2003 à 2008, il occupe également le poste de vice-président de l'approvisionnement. De 2008 à 2011, il est copropriétaire et directeur général de Boréal design inc. En 2012, il agit comme conseiller juridique pour Infrastructure Québec et l'année suivante, il évolue comme secrétaire général adjoint à la Société québécoise des infrastructures.

M^e Boulanger s'est joint au Tribunal administratif du Québec en 2014 à titre de membre avocat affecté à la Section des affaires sociales. En janvier 2016, il est nommé à titre de juge coordonnateur pour cette même section. En décembre 2017, il a été nommé vice-président à la Section des affaires sociales.

Hon. SUZANNE CÔTÉ

Juge

Cour suprême du Canada (Canada)

Initiatives et enjeux du langage clair au sein des tribunaux

L'honorable Suzanne Côté a été nommée juge à la Cour suprême du Canada en décembre 2014. Elle est titulaire d'un baccalauréat en droit à l'Université Laval, et a été admise au Barreau du Québec en 1981.

Avant sa nomination à la Cour suprême du Canada, la juge Côté était associée au sein du cabinet Osler, Hoskin & Harcourt S.E.N.C.R.L./s.r.l., et auparavant elle a pratiqué pendant 23 ans au sein du cabinet Stikeman Elliott. La juge Côté se spécialisait dans les litiges civils et commerciaux complexes, notamment les dossiers touchant la responsabilité du fabricant, les recours collectifs, les recours entre actionnaires et le droit public. Elle a plaidé devant divers tribunaux de première instance, ainsi que devant la Cour d'appel du Québec, les Cours fédérales et la Cour suprême du Canada. D'ailleurs sa compétence comme plaideur a été reconnue à de nombreuses reprises.

En 2011, la juge Côté a reçu la distinction *Advocatus Emeritus* décernée par le Barreau du Québec. Elle est également Fellow du American College of Trial Lawyers depuis 2005.

CHRISTIAN DENOYELLE

Président

Commission d'avis et d'enquête néerlandophone du Conseil supérieur de la Justice (Belgique)

Le « Projet épices » du Conseil supérieur de la Justice belge – le langage clair au menu du judiciaire

Christian Denoyelle est juge au tribunal de première instance d'Anvers depuis 2004. Il exerce le mandat spécifique de juge de la jeunesse depuis 2007. Il détient une licence en droit de l'Université de Louvain ainsi qu'une formation académique de professeur en droit. Il agit également depuis 2016 à titre de président de la Commission d'avis et d'enquête néerlandophone du Conseil supérieur de la Justice.

Il a par ailleurs cumulé plusieurs expériences avec entre autres : celle d'avocat au barreau de Bruxelles de 1993 jusqu'à 2000, d'administrateur provisoire des biens de malades mentaux, désigné par le juge de paix du premier canton d'Anderlecht de 1998 à 2000, de professeur au centre de formation agréé Familiehulp [Aide familiale] de Bruxelles de 1997 à 2000 et de porte-parole chargé des relations avec la presse (juge de presse) du tribunal de première instance d'Anvers de 2014 à 2016.

Hon. JEAN-FRANÇOIS ÉMOND

Juge

Cour supérieure du Québec (Canada)

Initiatives et enjeux du langage clair au sein des tribunaux

M^e Drouin est titulaire d'un baccalauréat en droit ainsi que d'un diplôme de 2^e cycle en administration des affaires, tous deux obtenus à l'Université Laval. Elle est membre du Barreau du Québec depuis 1992.

Elle a été nommée sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale du Canada en juin 2017. De 2012 à 2016, M^e Drouin était sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale au gouvernement du Québec.

De 2004 à 2012, elle a occupé divers postes au sein de l'Autorité des marchés financiers, d'abord comme directrice générale, Contrôle des marchés et affaires juridiques, puis, à compter de 2012, à titre de surintendante de l'encadrement de la solvabilité et directrice générale des affaires juridiques.

M^e Drouin a été nommée « conseillère juridique d'entreprises de l'année 2009 » par le magazine Le monde juridique, et a reçu la distinction Avocat émérite (« Ad. E. »), attribuée par le Barreau du Québec, en 2012.

Hon. MARIE-JOSÉE HOGUE

Juge

Cour d'appel du Québec (Canada)

**Initiatives et enjeux du langage clair
au sein des tribunaux**

L'honorable Marie-Josée Hogue a été nommée juge puînée à la Cour d'appel du Québec en juin 2015. Madame la juge Hogue a obtenu un baccalauréat en droit de l'Université de Sherbrooke en 1986 et, au terme de ses études, a été récipiendaire de la médaille de faculté. Elle a été reçue au Barreau du Québec l'année suivante.

La juge Hogue a été associée au sein du cabinet McCarthy Tétrault ainsi qu'au sein du cabinet Heenan Blaikie. Ses principaux domaines d'expertises ont été les litiges liés au droit des sociétés, le contentieux des affaires civiles et la responsabilité professionnelle.

Elle cumule plusieurs titres à son actif : Fellow de l'American College of Trial Lawyers en 2009, le titre d'Avocate émérite (Ad.E.) en 2012 par le Barreau du Québec, le prix Zénith de Lexpert à titre d'avocate chef de file en 2013 et a été désignée Plaidéur de l'année en 2015.

PIERRE NOREAU

Professeur

Université de Montréal (Canada)

**La lisibilité des jugements :
conditions judiciaires de la démocratie ?**

**Comprendre et consentir :
une question de forme et de sens**

Pierre Noreau est professeur à la Faculté de droit de l'Université de Montréal et chercheur du Centre de recherche en droit public, Centre dont il a été le Directeur de 2003 à 2006. Il est politologue et juriste de formation et travaille plus particulièrement dans le domaine de la sociologie du droit.

M. Noreau a été Président de l'Association francophone pour le savoir (l'ACFAS) de 2008 à 2012, Directeur du Bureau des Amériques de l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF) de 2009 à 2013 puis Vice-recteur à la programmation et au développement de l'AUF de 2011 à 2014.

Il est l'initiateur et le directeur du projet de recherche ADAJ qui regroupe 50 chercheurs, et près de 60 partenaires issus du milieu institutionnel, du milieu professionnel, du milieu communautaire et du milieu universitaire. Le projet comprend 23 chantiers de recherche visant l'accès au droit et à la justice, dont un sur la lisibilité des lois et des contrats en partenariat avec Éducaloi.

Hon. HENRI RICHARD

Juge

Cour du Québec (Canada)

Initiatives et enjeux du langage clair au sein des tribunaux

Le juge Henri Richard est détenteur d'un baccalauréat (LL.B.) et d'une maîtrise en droit (LL.M.) de l'Université de Montréal et a été admis au Barreau en 1985.

Nommé juge à la Cour du Québec du district de Montréal en septembre 2006, il devient juge en chef adjoint à la Chambre civile de la Cour du Québec pour un mandat de sept ans à compter du 11 décembre 2017.

Depuis 2010, le juge Richard enseigne notamment les principes de base en matière de formulation de jugements aux juges de la Cour du Québec et aux juges administratifs de toute juridiction.

Le juge Richard est l'auteur des trois éditions de l'ouvrage « Le courtage immobilier au Québec – Droits et obligations des courtiers, agents et clients » paru aux Éditions Yvon Blais en 1988, 1994 et 2010. Il est aussi l'auteur de plusieurs articles de doctrine se rapportant au domaine du droit immobilier.

MÉLANIE SAMSON

Professeure

Faculté de droit, Université Laval (Canada)

Le langage des lois et le langage courant

Mélanie Samson est professeure à la Faculté de droit de l'Université Laval. Elle est cotitulaire de la Chaire de rédaction juridique Louis-Philippe-Pigeon et membre du Tribunal des droits de la personne du Québec. Ses principaux champs de recherche et d'enseignement sont les droits et libertés de la personne et la méthodologie du droit. Elle prononce régulièrement des conférences sur ces sujets. Plusieurs de ses textes ont été publiés dans des revues spécialisées en droit, au Canada, aux États-Unis et en Europe. Sa thèse de doctorat a été publiée aux Éditions Yvon Blais en 2013, sous le titre *Les interactions de la Charte des droits et libertés de la personne avec le Code civil du Québec : une harmonie à concrétiser*. Elle mène présentement un projet de recherche sur l'interaction des techniques de rédaction et d'interprétation des lois.

CHRISTOPHER BALMFORD

Owner

Words and Beyond Pty Ltd (Australia)

Plain Language Standards and Policies: Indispensable?

Christopher Balmford is a sea-kayaker, a former lawyer, a past president of Clarity, a plain language advocate and practitioner, and Chair of the International Plain Language Federation's Standard's Committee. He is based in Melbourne, Australia. In 1999, he founded the plain-language consultancy Words and Beyond, of which he is the Managing Director. In 2000, he founded the online legal document provider Cleardocs.com, which ThomsonReuters acquired in 2011.

CAMILLE BEAUDOIN

Directeur de l'éducation financière

Autorité des marchés financiers (Canada)

L'expérience de l'éducation financière

M. Camille Beaudoin détient une formation en sciences de la consommation et une maîtrise en Sociologie de l'Université Laval. Depuis 2006, il agit à titre de directeur de l'éducation financière à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

D'abord professionnel de recherche pour diverses organisations, notamment l'Université Laval et la Fédération des ACEF, M. Beaudoin a également été conseiller en stratégies marketing/ crédit à la consommation au Mouvement Desjardins. Il est membre du Comité Éducation des investisseurs de l'Organisation internationale des Commissions de valeurs (OICV), membre du Comité national directeur sur la littératie financière et dirige les travaux de l'Indice Autorité. Avec son équipe, il anime le Réseau québécois d'experts en éducation financière et coordonne la Stratégie québécoise en éducation financière.

YVES BOISVERT

Chroniqueur

Journal La Presse (Canada)

L'expérience-client dans les villes: l'utilisation du langage clair pour rejoindre le citoyen

Né en 1964 à Montréal.
Père de trois enfants.
Juriste.
Journaliste à La Presse depuis 1988.
Chroniqueur depuis 2000.

PATRICIA CALLON

**Vice-présidente principale
et directrice juridique générale**
Financière Sun Life (Canada)

L'expérience de l'éducation financière

Trish Callon exerce les fonctions de vice-présidente principale et de directrice juridique générale à la Financière Sun Life depuis 2014. Elle est responsable des aspects juridiques touchant les opérations canadiennes et les opérations de placements institutionnels de la Compagnie et supervise les équipes qui soutiennent ces activités. Ardente défenseuse de la communication claire et simple dans le secteur des services financiers, elle est la haute responsable du programme de langage clair et simple de la Financière Sun Life.

Mme Callon a acquis son expérience des affaires juridiques en cabinet privé et en entreprise ainsi que dans des postes de réglementation dans tous les principaux segments du secteur des services financiers. Depuis 2009, elle occupait le poste de chef des affaires juridiques et directrice, Sensibilisation des parties prenantes et communications, au Bureau de transition canadien en valeurs mobilières, organisation qui a dirigé les efforts visant à établir un nouvel organisme de réglementation des valeurs mobilières pour le Canada.

SAUL CARLINER

Professor
Concordia University (Canada)

Understanding and Design

Saul Carliner is a communication and educational technology professor at Concordia University, where his research and teaching focus on both the design of learning and communication materials and the management of groups that produce these materials.

Among his over 200 publications are Training Design Basics, Informal Learning Basics, and The E-Learning Handbook (with Patti Shank). He is a Fellow of the Institute for Performance and Learning and of the Society for Technical Communication.

ANNETTA CHEEK

Chair
International Plain Language
Federation (United States)

Plain Language Standards and Policies: Indispensable?

Dr. Cheek earned a PhD in Anthropology from the University of Arizona. She spent 25 years in the US Federal government, mostly writing and implementing regulations and was Vice President Gore's plain language expert for 4 years. She was the Chair of the federal plain language group since its founding in 1995 until she retired in 2007 and the Chair of the board of the Center for Plain Language from its founding in 2003 until June 2014. She was instrumental in getting the US Congress to pass the Plain Writing Act of 2010. She is currently the Chair of the International Plain Language Federation, an organization made up of representatives from The Plain Language Association International (PLAIN), Clarity, and the Center for Plain Language, as well as several other experts representing a range of countries and languages.

HEATHER DE BERDT ROMILLY

Executive Director

The Legal Information Society of Nova Scotia and President of Public Legal Education Association of Canada (PLEAC) (Canada)

**L'expérience-client dans les villes:
l'utilisation du langage clair pour
rejoindre le citoyen**

**Empowering the Public Through
Innovative Self-Guided Legal
Information Tools, Supports and Training**

Heather de Berdt Romilly is the Executive Director of The Legal Information Society of Nova Scotia – a charitable not for profit which has been providing legal information services to Nova Scotians for the past 35 years. LISNS was awarded the CBA-NS 2016 Law Day Award for innovation in promoting access to justice for Nova Scotians through the nationally recognized Public Navigator Program which involves non-legal community members being trained to provide legal information support to self-represented individuals. Heather de Berdt Romilly is currently President of the Public Legal Association of Canada (PLEAC). She is a lawyer with a Master of Laws degree specializing in alternative dispute resolution. Heather de Berdt Romilly has extensive public sector and not for profit experience.

TIMIA DI PIETRO

Directrice principale (Affaires juridiques)

Banque Nationale (Canada)

L'expérience de l'éducation financière

Avocate au sein du contentieux de la Banque Nationale depuis 2009, M^e Timia Di Pietro exerce en droit bancaire et de la consommation. Elle conseille les lignes d'affaires sur les divers aspects juridiques liés au développement de produits destinés à des consommateurs. Avant de se joindre à la Banque Nationale, Timia Di Pietro était conseillère juridique au sein d'une société de logiciels montréalaise. Timia Di Pietro est titulaire d'un baccalauréat en droit civil/common law de l'Université McGill (1999) et a une maîtrise en commerce électronique de l'Université de Montréal (2002). Elle est également membre du Barreau du Québec (2000).

ÉTIENNE DUBREUIL

Président du Comité de la formation

professionnelle des avocats

Barreau du Québec (Canada)

**L'avenir de la profession de juriste :
à l'ère de la communication claire**

M^e Étienne Dubreuil agit comme avocat-conseil au sein du cabinet DS Avocats Canada. Il est aussi président du comité de la formation professionnelle du Barreau du Québec. L'expertise d'Étienne Dubreuil concerne la structure et la négociation de transactions complexes dans le cadre de partenariats internationaux et de partenariats entre secteurs public et secteur privé. Il se spécialise en particulier dans des dossiers ayant trait à la commercialisation d'actifs intellectuels et à l'impartition de services.

SIMON DU PERRON

Ancien Président de l'Association des étudiantes et étudiants en droit (AED)

Université de Montréal (Canada)

**L'avenir de la profession de juriste :
à l'ère de la communication claire**

Simon Du Perron détient un baccalauréat en droit de l'Université de Montréal où il s'est impliqué activement au sein de l'Association des étudiantes et étudiants en droit (AED) pour deux mandats successifs. À titre de Président, il a contribué à différents projets au bénéfice de la communauté étudiante notamment au développement d'une application mobile, d'une plateforme de partage académique en ligne et d'un plan d'action en matière de santé psychologique. Il s'est initié à la communication claire en 2016 lors d'un stage chez Éducaloi où il a assisté la direction générale dans le développement de divers projets pour l'organisme.

Aspirant vulgarisateur, il présentera un projet de loi sur la justice prédictive lors de la 69^e législature du Parlement Jeunesse du Québec, une simulation parlementaire non-partisane pour les jeunes de 18 à 25 ans.

Il s'est joint au cabinet Norton Rose Fulbright à titre d'étudiant en droit en 2017. Il complète présentement la formation professionnelle du Barreau du Québec.

ROSA MARGARITA GALÁN VÉLEZ

Professor

ITAM Faculty (Mexico)

**Plain Language Standards and Policies:
Indispensable?**

Rosa Margarita Galan Vélez holds a Ph.D in Education and is currently both head of the Academic Department of Languages and a full-time professor at ITAM University. She promotes and administers plain language courses provided by and given at ITAM.

Member of the International Plain Language Federation, she is also Mexico's Clarity representative. Ms. Galan Vélez is one of the co-founder and former president of the Plain Language Network Group in Mexico, and she is a frequent participant in plain language conventions and conferences.

In conjunction with Clarity and Mexico's Ministry of Public Administration, she assisted in organizing the Legal language: transparent and efficient international conference held in Mexico City in 2008.

STEPHANIE GRAMMOND

Chroniqueuse

Journal La Presse (Canada)

L'expérience de l'éducation financière

Columnist au quotidien La Presse, Stéphanie Grammond couvre l'univers de la consommation, du placement et des finances personnelles depuis 20 ans. Stéphanie est souvent appelée à discuter de questions financières à la télévision et à la radio. Elle est aussi l'auteure de l'ouvrage Acheter sans se faire rouler.

Stéphanie Grammond a amorcé sa carrière à Radio-Canada, lors du lancement du Réseau de l'information (RDI) en 1995, avant de devenir journaliste à l'hebdomadaire Les Affaires durant quatre ans. Elle est titulaire d'un baccalauréat en Communication de l'UQAM. De plus, elle a réussi le Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada.

PATRICE GUAY

Directeur du Service des affaires juridiques et Avocat en chef

Ville de Montréal (Canada)

L'expérience-client dans les villes: l'utilisation du langage clair pour rejoindre le citoyen

M^e Patrice Guay a plaidé devant toutes les juridictions de droit commun au Québec ainsi que devant de nombreuses instances administratives, pénales et disciplinaires. Gradué de l'Université de Sherbrooke, il été admis à la profession d'avocat en 1989.

Pendant plus de 20 ans, M^e Guay a pratiqué principalement en litige civil et administratif en cabinet privé, essentiellement pour une clientèle institutionnelle publique.

En 2011, il a été désigné syndic en chef du Barreau du Québec, fonction qu'il a occupée jusqu'en 2014. Il y a été subséquemment directeur du Service des affaires juridiques de Ville de Laval jusqu'à sa nomination en mai 2016 comme directeur du Service des affaires juridiques et avocat en chef de la Ville de Montréal, service qui compte plus de 500 employés, dont plus de 130 avocats.

M^e Guay a enseigné l'éthique et la pratique professionnelle à l'école du Barreau de Montréal pendant plus de 10 ans. Il est régulièrement sollicité pour donner des conférences spécialisées en droit professionnel et municipal devant diverses organisations.

FRED HEADON, Ad.E.

**Avocat et conseiller général adjoint
en droit du travail et de l'emploi**

Air Canada (Canada)

**L'avenir de la profession de juriste :
à l'ère de la communication claire**

M^e Fred Headon, a obtenu son LL. B. et son B.D.L. à l'Université McGill en 1996 et son B.A. en sciences économiques de l'Université de Winnipeg en 1992. Il est conseiller général adjoint en droit du travail et de l'emploi pour le compte d'Air Canada à Montréal.

Il est le premier juriste d'entreprise élu à titre de président de l'Association du Barreau canadien (ABC).

Avant d'entrer au service d'Air Canada, M. Headon exerçait chez McCarthy Tétrault à Montréal. Il a également enseigné le droit social et le droit administratif à la Faculté de droit de l'Université nationale du Rwanda.

Ses travaux auprès de l'ABC, et plus particulièrement ceux connexes au Projet Avenirs en Droit ont été cités par le magazine Canadian Lawyer lorsqu'il a inscrit son nom sur la liste des 25 juristes canadiens les plus influents en 2013 et 2015.

ÉRIC KAVANAGH

Professeur titulaire

Université Laval (Canada)

Design et compréhensibilité

Linguiste de formation, Éric Kavanagh est professeur à l'École de design de l'Université Laval depuis 2002. Directeur de la maîtrise en design d'interaction, il enseigne la théorie du design et se spécialise en design de service et en design d'information (qu'il pratique depuis 20 ans au Québec). Aux cycles supérieurs, il a dirigé et diplômé plus de 200 étudiants à la maîtrise et au doctorat dans divers domaines du design (graphique, d'interface, d'interaction, d'information, de service, architecture d'information). Ses recherches actuelles portent principalement sur le design d'outils d'aide à la décision partagée entre spécialistes de la santé et patients.

SUSAN KLEIMANN

President

Kleimann Communication Group
(United States)

Design et compréhensibilité

**Plain Language Standards and Policies:
Indispensable?**

Susan Kleimann is the current Chair of the Center for Plain Language and President of Kleimann Communication Group, woman-owned, small business, since 1998. She earned her Ph.D. in rhetoric from the University of Maryland at College Park as well as a M.A. in satire—preparing her well for consulting.

JULIE LASSONDE

Avocate et artiste
(Canada)

Contrepoids

Originaire de Montréal, Julie Lassonde est une artiste de la performance qui s'intéresse à différents sujets tels les normes socio-juridiques affectant la vie quotidienne. Formée en mime corporel, Julie a présenté des performances solos et improvisations au Canada et à l'international. Elle a aussi étudié le droit à l'Université McGill. Elle est membre du Barreau du Haut-Canada et du Barreau du Québec. En 2006, elle a reçu la bourse Law and Society Graduate Fellowship et une maîtrise interdisciplinaire en droit et en arts visuels à l'Université de Victoria (voir <http://law.uvic.ca/lassonde/>). En 2014-2015, elle a démarré son projet «Contrepoids» en tant qu'artiste en résidence à la faculté de droit Osgoode Hall à Toronto. En 2017, elle a présenté une oeuvre de cette série à la Cour d'appel du Québec à Montréal.

ROBERT LECKEY

Dean, Faculty of Law
McGill University (Canada)

L'avenir de la profession de juriste : à l'ère de la communication claire

Robert Leckey has been Dean of the Faculty of Law of McGill University and Samuel Gale Professor since 2016. Most recently, he is the author of *Bills of Rights in the Common Law* (Cambridge University Press, 2015) and the editor of *After Legal Equality: Family, Sex, Kinship* (Routledge, 2015) and *Marital Rights* (Routledge, 2017). He has received among others the Prix de la Fondation du Barreau du Québec (2007), the Canada Prize of the International Academy of Comparative Law (2010), and the Principal's Prize for Excellence in Teaching (2010).

Hon. LOUISE MAILHOT

Ancienne juge
Cour d'appel du Québec (Canada)

L'avenir de la profession de juriste : à l'ère de la communication claire

L'honorable Louise Mailhot est avocate, juge, conférencière internationale, formatrice et linguiste. Elle a consacré sa vie professionnelle à l'accès à la justice, au langage clair et à l'avancement des femmes.

Première femme de Montréal nommée juge à la Cour d'appel du Québec, elle a élaboré le tout premier programme de rédaction judiciaire destiné aux juges canadiens francophones qu'elle va animer pendant plus de vingt ans.

Elle est l'auteure de plusieurs ouvrages dont deux guides de rédaction ainsi que de l'Histoire de l'accession des femmes aux professions juridiques.

Récipiendaire de plusieurs distinctions, elle a récemment été nommée Officière de l'Ordre national du Québec.

SUE MONTGOMERY

Mairesse

Arrondissement Côte-des-Neiges –
Notre-Dame-de-Grâce (Canada)

**L'expérience-client dans les villes:
l'utilisation du langage clair pour
rejoindre le citoyen**

Sue Montgomery est une journaliste primée qui a consacré sa carrière à la défense des droits humains et de la justice sociale. Récipiendaire du prestigieux prix Judith-Jasmin en 2009 pour une enquête sur des actes pédophiles commis au Collège Notre-Dame, elle est la co-fondatrice du hashtag #AgressionNonDénoncée (#BeenRapedNeverReported), qui a ouvert un dialogue international sur la violence sexuelle. En 2016, elle a été nommée «femme de mérite» de la Fondation Y des Femmes de Montréal. Parmi les enjeux qui lui tiennent à coeur, MmeMontgomery défend particulièrement l'accessibilité au logement abordable et la lutte à l'insalubrité, ainsi que le développement de mesures d'apaisement de la circulation. Elle a élevé sa famille dans Notre-Dame-de-Grâce et elle y réside toujours.

JANE ROONEY

Chef du développement de la littératie financière du Canada

Agence de la consommation en matière
financière du Canada (ACFC) (Canada)

L'expérience de l'éducation financière

Jane Rooney est chef du développement de la littératie financière du Canada à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Elle a été nommée à ce poste en avril 2014 afin d'assurer la direction, à l'échelle nationale, des efforts de renforcement de la littératie financière de la population canadienne.

Mme Rooney mobilise les groupes d'intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif du Canada et collabore avec eux pour coordonner les efforts déployés et renforcer la littératie financière de la population canadienne.

Mme Rooney a mis sur pied et préside un comité du gouvernement fédéral sur la littératie financière. Elle est aussi représentante du Canada au sein du Réseau international sur l'éducation financière (INFE) et coordonnatrice nationale pour cet organisme. Mme Rooney siège également au conseil consultatif de l'INFE.

NATHALIE ROY, Ad.E.

Chef de projet, Formation et développement des compétences

Lavery, de Billy Avocats (Canada)

**L'expérience-client dans les villes:
l'utilisation du langage clair pour
rejoindre le citoyen**

Nathalie Roy est Chef de projet, formation et développement des compétences. Elle est responsable des formations offertes aux professionnels du cabinet. Elle coordonne ainsi la mise en oeuvre du programme de formation continue en lien avec les orientations du cabinet et assure son suivi et sa mise à jour. Communicatrice, conférencière passionnée et animatrice, Nathalie Roy est appelée à participer à différents événements mis sur pied par les divers intervenants du domaine de la justice, ici et à l'extérieur du Québec. Nathalie est membre fondatrice d'Éducaloi, elle a été directrice générale de l'organisme de 2000 à 2017.

FRANCESCA TROP

Avocate et artiste

(Canada)

Mythes et symboles du monde juridique

Francesca Trop dessine et peint depuis son tout jeune âge. Après avoir mené une carrière d'avocate qui l'a conduite de Montréal à Paris en passant par Ottawa, elle choisit de poser ses valises à Montréal pour se consacrer exclusivement à la peinture. Au fil des ans, un thème de prédilection s'impose: l'univers du droit, vu à travers ses symboles et ses mythes fondateurs. En 2018, elle publie l'album «Esprits juridiques», synthèse des recherches qu'elle a menées tout au long de son exploration de la représentation visuelle du monde juridique.

SABINE UWITONZE

Avocate et Vice-Présidente du Jeune Barreau de Montréal

(Canada)

L'avenir de la profession de juriste : à l'ère de la communication claire

Originaire de l'Outaouais, M^e Sabine Uwitonze est diplômée de l'Université d'Ottawa en droit civil et common law. Assermentée à Montréal en 2012, elle pratique principalement en droit familial avant de se joindre à l'équipe civile de l'aide juridique de Montréal en 2017. Éluë pour la première fois au Conseil d'administration du Jeune Barreau de Montréal en 2015, elle occupe successivement les postes d'administratrice responsable du Comité formation, du Comité services juridiques pro bono et du Comité relation avec les membres. En mai 2018, elle est élue vice-présidente du Jeune Barreau de Montréal.

OLIVIER ALDAMA

Avocat

Clinique juridique du Mile End (Canada)

Table ronde : Besoins et enjeux en littératie juridique et en langage clair

M^e Olivier Aldama a débuté ses études à l'Université d'Ottawa en Sciences sociales dans un programme spécialisé en développement international et mondialisation. Il est diplômé d'une Licence en Droit civil de l'Université du Québec à Montréal. Il est membre du Barreau du Québec depuis 2016.

Depuis le début de ses études, il a un intérêt marqué par la dimension sociale que peut apporter le droit dans une société démocratique. Au cours de son parcours, il s'est notamment impliqué dans divers organismes communautaires tel que le Centre d'Aide à la Famille (C.A.F), l'initiative pour la formation et l'emploi des jeunes Déclit ainsi que la Clinique Juridique du Mile-End. Cela lui a permis de comprendre le côté pratique de la profession d'avocat tout en lui permettant de cerner les enjeux reliant l'accès à justice et à l'entrepreneuriat social au Québec.

JEAN BARIL

Professeur

Département des sciences juridiques de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) (Canada)

Pourquoi doit-on faire connaître à la population le droit de l'environnement?

Avocat et professeur au Département des sciences juridiques de l'UQAM. Récipiendaire du Prix Jean-Charles Bonenfant et de la médaille de l'Assemblée nationale pour le meilleur mémoire de maîtrise touchant le domaine politique en 2006 et également pour la meilleure thèse de doctorat en 2013. Prix pour la meilleure thèse de doctorat de l'Association des professeures et professeurs de droit du Québec. Dans une perspective de vulgarisation juridique, il publie en mai 2018, aux Éditions Écosociété, le Guide citoyen du droit québécois de l'environnement. Il est aussi vice-président du Centre québécois du droit de l'environnement.

FRANCIS BARRAGAN

Avocat et Conseiller stratégique à la direction

Éducaloi (Canada)

Développer la reconnaissance de l'expertise du langage clair un pays à la fois

M^e Francis Barragan est avocat depuis 2004. Rapidement, il a compris que le langage juridique avait son propre univers. En 2011, il a décidé de joindre Éducaloi pour changer cette façon de faire les choses. Tout d'abord vulgarisateur juridique en charge de maintenir le site Web d'Éducaloi juridiquement à jour, il est maintenant devenu conseiller stratégique où il s'efforce d'influencer les partenaires et décideurs afin d'amener la population québécoise à mieux comprendre le droit.

M^e Francis Barragan est également détenteur d'une maîtrise en droit des affaires et diplômé en common law nord-américaine de l'Université de Montréal. Il a auparavant occupé des postes de conseiller juridique à la Commission d'enquête Air India, puis à l'Institut canadien d'information sur la santé.

ANNE BOLDOC

Avocate

Centre de justice de proximité du Grand Montréal (Canada)

Table ronde : Besoins et enjeux en littératie juridique et en langage clair

M^e Anne Bolduc est membre du Barreau depuis 2016. Dès le début de son parcours, elle s'est intéressée à la relation d'aide et au milieu communautaire en s'impliquant auprès de la Clinique juridique de l'Université du Québec à Montréal. En 2016, elle s'est jointe à l'équipe du Centre de justice de proximité du Grand Montréal (CJPGM), organisme communautaire ayant pour mission de promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyen(nes) par des services d'information juridique, de soutien et d'orientation, offerts en complémentarité avec les ressources existantes.

Dans le cadre de ses fonctions au CJPGM, M^e Bolduc est appelée à rencontrer quotidiennement des citoyens de tout milieu, âge et niveau de scolarité afin de les aider à naviguer à travers le système juridique québécois. Elle offre également plusieurs séances d'informations juridiques destinées au grand public, notamment en droit du logement et en droit de la consommation.

MICHELLE BOULTON

Creative Director

3c publications (Canada)

Clear Communication by Design: a Guide to Effective Documents

The owner of 3c publications (clean, clear, concise), Michelle Boulton is also a clear communication strategist.

She began her career as a journalist, but it was while working in printing, marketing, instructional design, and project management that she gained experience and insight into the field of clear communication. Working in various aspects of communication for more than 25 years, she has learned that words and design never operate in isolation.

Ms. Boulton has developed a business that is focused on “clear communication by design”. Whether as a writer, editor, document designer or instructor, she uses her skills and experience to help people create and refine documents that clearly communicate their intended message.

MARIANA BOZETTI

Linguistic consultant

Ministry of Public Prosecution (Argentina)

Plain Language Networks in Government: Argentina and Chile

Mariana Bozetti is a linguistic consultant at the Ministry of Public Prosecution. With a degree from the UCA in Literature and postgraduate studies in forensic linguistics from the Universitat Pompeu Fabreu, she also heads the Academic Writing at the UTDT. Mariana is Clarity representative for Argentina.

KRISTINA BROUSALIS

Project Manager

Community Legal Education
Ontario (CLEO) (Canada)

Building Better Bridges: Empowering Community Workers With Clear Language Legal Information

Kristina Brousalis has extensive experience as a poverty law advocate and legal researcher and writer. She develops legal information training materials for CLEO.

VALENTIN CALLIPEL

Avocat et Chargé de mission au Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal
Université de Montréal (Canada)

L'intelligence artificielle au service de la Justice

M^e Valentin Callipel, admis au Barreau de Paris et inscrit au Barreau du Québec, est également titulaire d'un Master 2 en Justice et procès spécialisé en Sciences sociales de la justice de l'Université Panthéon-Sorbonne ainsi que d'un LL.M en droit des affaires de l'Université de Montréal. M^e Callipel occupe aujourd'hui le poste de Chargé de mission du Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal. Depuis 2013, il est chargé de cours en droit de la responsabilité sur Internet à l'École Polytechnique de Montréal. Il intervient également en tant que Coordonnateur de la Communauté de pratique dédiée aux Modes alternatifs de règlement des conflits du Forum mondial sur le droit, la justice et le développement de la Banque mondiale.

Son expertise porte sur la conceptualisation, le développement et le déploiement d'outils informatiques pour la Justice acquise en France, au Canada et dans le cadre de ses activités avec la Banque mondiale.

CLÉMENT CAMION

Avocat
(Canada)

Gender Neutral Language Around the World: Overview and Discussion

Clément is an associate at En Clair, a clear communication and legal design firm based in Montreal. As a lawyer and plain language specialist, he advises companies and organizations throughout their simplification projects, in English and French.

IVA CHEUNG

Candidate au Doctorat
Faculté de Sciences humaines,
Université Simon Fraser (Canada)

Table ronde sur la communication à destination des clientèles en situation de vulnérabilité

Mme Iva Cheung est candidate au doctorat à la Faculté des sciences de la santé de l'Université Simon Fraser. Elle détient une maîtrise en édition et le titre de Certified Professional Editor délivré par Réviseurs Canada.

Elle travaille dans le domaine de l'édition et de la communication depuis près de deux décennies et est spécialiste en communication claire. Elle a publié « Plain language to minimize cognitive load: a social justice perspective » dans le numéro spécial de 2017 de l'IEEE Transactions on Professional Communication. Elle compile aussi une histoire orale du mouvement de la communication claire au Canada entre 1980 et 1995.

FLORENCE COLS

Juriste consultante en langage clair
Droits Quotidiens (Belgique)

Quand le langage clair permet de transformer une administration

Mme Florence Cols détient une formation en droit de l'Université catholique de Louvain, ainsi qu'un diplôme d'études complémentaire en éthique biomédicale de la même université. Depuis 2010, elle travaille chez Droits Quotidiens, une association belge qui explique le droit en langage clair. Elle fait de la consultation, de la relecture et réécriture de documents administratifs et juridiques en plus d'être corédactrice d'un « Guide de bonnes pratiques pour des documents administratifs clairs ».

Mme Cols offre aussi des formations en langage juridique clair pour des associations, des ministères et des institutions publiques et privées. Son parcours comprend des conférences au sein de plusieurs colloques, de la rédaction d'articles dans la revue de la fédération belge des notaires et de la formation pour travailleurs sociaux.

MICHELLE CUMYN

Professeure
Faculté de droit de l'Université Laval
(Canada)

L'acquisition des concepts juridiques et la communication claire

M^e Michelle Cumyn, B.A., B.C.L., LL.B. McGill, D.E.A., doctorat à l'Université de Paris, est professeure à la Faculté de droit de l'Université Laval depuis 2000 et titulaire de la Chaire de rédaction juridique Louis-Philippe-Pigeon depuis 2015.

La professeure Cumyn a dirigé la revue *Les Cahiers de droit* de 2007 à 2010 et participé à plusieurs groupes de travail de la Conférence pour l'harmonisation des lois au Canada. Elle a contribué aux ouvrages de Pierre-Gabriel Jobin sur le droit de la vente et de Madeleine Cantin Cumyn sur l'administration du bien d'autrui et publié des articles en droit civil portant notamment sur l'ordre public, les obligations complexes et le contrat d'association.

HÉLÈNE DE KOVACHICH

Juge administrative

Tribunal Administratif du Québec (Canada)

Fondatrice et responsable

Clinique de médiation de l'Université de Montréal (Canada)

La Clinique de médiation de l'Université de Montréal : contribuer à l'accès à la justice en rendant la médiation à portée de tous

M^e de Kovachich fut présidente du Tribunal administratif du Québec de 2008 jusqu'à 2013, instance dont elle est membre à vie depuis mai 2006. Distinguished Fellow de la International Academy of Mediators, elle détient à son actif une longue pratique de conciliation et médiation judiciaire. Elle a été récemment détachée par décret du Conseil des ministres auprès de la Faculté de droit de l'Université de Montréal pour y mettre sur pied et diriger une Clinique de médiation.

Conférencière sur les processus de prévention et règlement des différends, elle est auteure d'articles sur la pratique des modes de prévention et règlement des différends et coauteure du *Guide pratique de la médiation* (1997) qui demeure une référence dans l'enseignement et la formation en médiation.

GILLES DE SAINT-EXUPÉRY

Co-founder

Lex Start (Canada)

Legal Tech vs. Legal Jargon

Gilles de Saint-Exupéry is the Co-founder and COO of Lex Start, a Montreal legal Tech Startup which proposes legal online solutions for entrepreneurs. Gilles is a member of the Quebec Bar and graduated with an LLM in Information and Technology Law from Université de Montréal. He is a lecturer in IT Law at Polytechnique Montreal and at the Sherbrooke University. He is also in charge of the legal Clinique for entrepreneurs of the Faculty of Law of the Université de Montréal.

ALEXANDRE DÉSY

Co-fondateur

OnRègle.com (Canada)

La pensée Design dans le milieu de la justice : une approche centrée sur l'utilisateur

M^e Désy se distingue par une pratique hors de l'ordinaire. Conférencier et auteur publié, il publie sur l'efficacité économique du droit et le futur de la profession. Il est notamment l'auteur de plusieurs rapports institutionnels abordant les changements dans l'industrie juridique. En tant que survivant du cancer, il fonde et dirige Cancer Testiculaire Canada, une charité qui gagne de nombreux prix pour sa communication innovante. Plus récemment, en 2015, il fonde et président de Onrègle.com, une des start-ups juridiques les plus décorées au Québec. En 2018, c'est Legaltech Montréal qui est lancé par ce dernier, une grappe destinée à fédérer les efforts autour des start-ups en droit.

SAFIATOU DIALLO

Gestionnaire et éditrice en chef

CliquezJustice.ca (Canada)

Table ronde : Besoins et enjeux en littératie juridique et en langage clair

Experte en rédaction juridique simple et claire, Safiatou Diallo a une formation bi-juridique. Elle est diplômée du programme de Common law nord-américaine (Juris Doctor) de l'Université de Montréal, ainsi que d'une Licence en droit civil et d'un Baccalauréat ès sciences sociales spécialisé en Développement international et mondialisation (cum laude) de l'Université d'Ottawa.

Gestionnaire et éditrice-en-chef de CliquezJustice.ca, Safiatou Diallo supervise l'équipe de rédacteurs, travaille de près avec les spécialistes en communications et en technologie web et offre des formations professionnelles en vulgarisation de notions juridiques complexes. Avec CliquezJustice.ca, Safiatou Diallo travaille en synergie avec les autres projets de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) et collabore avec des juristes et experts en éducation, en littératie et en design de l'information à travers le Canada.

MARC-ANDRÉ DOWD

Avocat

Commissaire à la déontologie policière (Canada)

Le langage clair, c'est payant!

M^e Marc-André Dowd est avocat, membre du Barreau du Québec depuis 1997. Il est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval et d'une maîtrise en gestion des organisations publiques de l'École nationale d'administration publique (ÉNAP). Depuis 2017, il est le nouveau Commissaire à la déontologie policière.

Il a oeuvré durant 13 ans à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, notamment comme vice-président et président par intérim. Il a également été vice-protecteur du citoyen du Québec de 2010 à 2015

JULIE DUMONTIER

Agente d'éducation et de coopération

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Canada)

La Charte des droits et libertés de la personne simplifiée : un outil au service des gens

Mme Julie Dumontier est agente d'éducation et de coopération à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse depuis 2012. Après des études de premiers et deuxièmes cycles en lettres et en sciences sociales à l'Université Laval, elle a complété des études de premier et de 2^e cycle en droit à l'Université du Québec à Montréal.

Elle a auparavant oeuvré dans la promotion des droits humains de même que dans le domaine des technologies en tant que blogueuse, formatrice, rédactrice et coordonnatrice. Elle se passionne pour les enjeux internationaux, particulièrement les droits des femmes.

JOËLLE DURANLEAU

Avocate et vulgarisatrice juridique

Éducaloi (Canada)

Introduction à la communication claire et efficace du droit

M^e Joëlle Duranleau est vulgarisatrice juridique chez Éducaloi depuis 2017. Elle est détentrice d'un baccalauréat en droit de l'Université du Québec à Montréal depuis 2014 et candidate à la maîtrise en droit à l'Université de Montréal où elle étudie le phénomène de la médiation obligatoire dans une perspective d'accès à la justice. Par le passé, elle a également oeuvré comme avocate au sein d'un cabinet spécialisé en droit familial et commercial.

RANA EL-KHOURY

Avocate

Direction des langues officielles du
ministère de la Justice Canada (Canada)

Accès à la justice: être rapide ou compréhensible ?

M^e Rana El-Khoury est avocate à la Direction des langues officielles du ministère de la Justice Canada, poste qu'elle occupe depuis juillet 2017. Elle a fait ses études en droit civil et son MBA à l'Université de Sherbrooke. Elle a également fait ses études en common law à l'université Queen's. Au cours de ses études en droit, elle a complété une session d'études en droit international à l'Université de Vilnius en Lituanie.

Avant d'être avocate au ministère de la Justice Canada, elle était auxiliaire juridique auprès de l'honorable juge Martine St-Louis, puis auprès de l'honorable juge en chef Paul Crampton de la Cour fédérale.

YVES FAGUY

Senior and online editor

CBA National (Canada)

Smarter Storytelling for Legal Professionals

A lawyer and journalist, Yves Faguy is a media strategist, editor, and writer with a focus on content writing, web and publishing strategy in the legal industry. He is the Senior Editor of CBA National Magazine and lives in Montreal.

MANON FERRAND

Notaire et vulgarisatrice juridique

Éducaloi (Canada)

Le langage clair en droit comme outil pour permettre au notaire de s'acquitter au mieux de son devoir de conseil

M^e Manon Ferrand est vulgarisatrice juridique chez Éducaloi depuis avril 2018. Elle est titulaire d'une maîtrise en droit obtenue en France, d'une maîtrise en criminologie obtenue en Suisse et d'une maîtrise en droit notarial de l'Université de Montréal. Elle est actuellement candidate au doctorat en droit à l'Université de Montréal et ses recherches portent sur l'ancrage social et historique du notariat au Québec.

Membre de la Chambre des notaires depuis 2017, elle a précédemment exercé comme notaire en pratique traditionnelle et comme chercheuse au Centre Paul-André Crépeau de droit privé et comparé de l'Université McGill.

MALORIE FLON

Coordonnatrice du développement

Institut du Nouveau Monde (Canada)

Table ronde : Besoins et enjeux en littératie juridique et en langage clair

Depuis qu'elle a joint l'Institut du Nouveau Monde (INM), Malorie Flon a agi comme chargée de projet puis conseillère stratégique dans l'ensemble des secteurs d'activité de l'organisation, incluant des projets d'envergure en éducation, santé, institutions démocratiques et affaires municipales. Elle a contribué à recueillir et à rendre accessible l'expérience et la connaissance de l'INM en matière de participation publique, notamment ses Règles de l'art et l'Échelle de la participation publique.

Mme Flon est reconnue pour ses talents d'animatrice ainsi que ses choix méthodologiques judicieux en fonction d'objectifs réalistes et réfléchis. Généraliste de formation, elle mise sur l'interdisciplinarité et la qualité du dialogue partenarial pour construire des démarches pertinentes au regard des besoins de la société québécoise.

VINCENT FORRAY

Professeur et Directeur

Centre Paul-André Crépeau de droit privé et comparé, Université McGill (Canada)

Lexursion - De la nécessité d'un parcours d'éducation juridique et citoyenne en droit civil

Vincent Forray est professeur à la Faculté de droit de McGill où il enseigne le cours d'approches théoriques du droit et le droit civil avancé. Il est directeur du Centre Paul-André Crépeau de droit privé et comparé.

Il est cofondateur en France de la collection Jurisprudence – Revue critique et co-responsable de la chronique des ouvrages généraux à la Revue trimestrielle de droit civil. Il a récemment publié avec Sébastien Pimont l'ouvrage « Décrire le droit...et le transformer - Essai sur la déécriture du droit » aux Éditions Dalloz.

ANTOINE GARCIA-SUAREZ

Designer
(Canada)

La pensée Design dans le milieu de la justice : une approche centrée sur l'utilisateur

M. Antoine Garcia-Suarez est designer depuis près de 10 ans. Il a travaillé dans le domaine de la publicité et des médias avant d'arriver à SOQUIJ, en 2017, où il s'applique à simplifier la justice au Québec.

En utilisant les méthodes et les outils de la Pensée Design (« Design Thinking »), il travaille avec les équipes agiles de l'organisation afin de concevoir des produits qui prennent en considération les besoins des utilisateurs ainsi que les enjeux du monde juridique.

ALEXANDER GEDDES

Lawyer and LLM Student
University of Ottawa's Faculty of Law
(Canada)

How to Change Laws without Changing the Law: Plain Language Revisions & Statutory Interpretation

Alexander Geddes is a graduate student currently completing an LLM with a concentration in Legislative Studies at the University of Ottawa. He is passionate about exploring how legislative drafting can improve access to justice and researching the relationship between legislative drafting and administrative law. Outside the classroom, Alexander Geddes has worked as a lawyer at a community legal clinic in Perth, Ontario since his call to the Bar of Ontario in 2017. He advises and represents low-income people across Eastern Ontario, and his practice is primarily focused on employment, human rights, and labour law.

MÉLISSA GOUPIL-LANDRY

Agente d'éducation et de coopération
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Canada)

Table ronde sur la communication à destination des clientèles en situation de vulnérabilité

Mme Mélissa Goupil-Landry est agente d'éducation et de coopération à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Elle est titulaire d'un baccalauréat en relations internationales et droit international et d'une maîtrise en droits humains, avec une spécialisation sur les droits des personnes immigrantes et réfugiées.

Mme Goupil-Landry a toujours oeuvré auprès des populations marginalisées, telles que les travailleuses et travailleurs migrants, les peuples autochtones et les jeunes provenant de milieux défavorisés. À la CDPDJ, elle a pour mandat de participer à la sensibilisation de la population du Québec aux droits humains, en faisant la promotion et la vulgarisation des droits contenus dans la *Charte des droits et libertés de la personne* et en habilitant le public à faire valoir ses droits.

SYLVIE GRÉGOIRE

Avocate
(Canada)

Être ou ne pas être...clair? Modernisez la rédaction de vos contrats

M^e Sylvie Grégoire a complété une Licence en droit en 1985 à l'Université d'Ottawa, et a par la suite été admise au Barreau du Québec en 1986. En 1994, elle obtient une Maîtrise en droit de l'Université de Montréal. Après quelques années de pratique privée, elle se joint au service juridique du Canadien National (CN) où elle pratique en litige et droit commercial. De 1998 à 2006, Sylvie agit à titre de directrice des services juridiques et administratifs de McKesson Canada, un chef de file dans l'industrie pharmaceutique.

Depuis 2006, elle se consacre à la formation. Elle enseigne aux avocats (rédaction de contrats) dans le cadre du programme de formation juridique continue au Barreau du Québec, et aux étudiants de l'École du Barreau. M^e Grégoire est aussi chargée de cours à HEC Montréal où elle enseigne le droit des affaires.

KATRIN HALLIK

Senior Language Planner
Institute of the Estonian Language
(Estonia)

Enthusiasm-based Clear Language Coordination Work in Estonia

Katrin Hallik works as a Senior Language Planner at the Institute of the Estonian Language where she is mainly engaged in developing the field of clear language, creating cooperation between different institutions, organizing clear language trainings, seminars and conferences. She also provides linguistic and terminological assistance to the translators and interpreters working with the Estonian language in the EU institutions.

She has a background of an interpreter and translator and she has worked as a national expert for the European Commission in Luxembourg in 2012-2013. She was also partner in the IC Clear project of the European Commission.

LYNDA HARRIS

Founder and Chief Executive
Write Limited (New Zealand)

Millennial-law – a Values-Based Approach

Write focuses on helping private and public sector organisations get more value from their investment in written communication. Lynda Harris established the WriteMark, is the founder of New Zealand's annual Plain English Awards, and is the author of Rewrite - How to overcome daily sabotage of your brand and profit.

In 2015 Lynda Harris was awarded the Mowat Plain Language Achievement Award, an international award recognizing an outstanding contribution to advancing the cause of plain language. She is also the New Zealand representative for Clarity International and a member of the International Plain Language Federation's working group.

RÉA HAWI

Avocate

Secrétariat de l'Ordre et Affaires juridiques au Barreau du Québec (Canada)

Le citoyen au cœur du système juridique? Réflexions sur l'autonomie juridique citoyenne et le rôle de l'avocat

Membre du Barreau du Québec depuis 2005, M^e Hawi est titulaire d'une licence en droit de l'Université de Montréal obtenue en 2003.

En 2004, M^e Hawi effectue un stage au cabinet Léger Robic Richard et y occupe un poste par la suite. En 2006, M^e Hawi joint le cabinet Borden Ladner Gervais. En 2013, elle joint le Barreau du Québec où elle occupe un poste au sein du Secrétariat de l'Ordre et Affaires juridiques. M^e Hawi assure le secrétariat de plusieurs comités consultatifs et participe aux prises de position du Barreau du Québec.

TARA HRISTOV

Juris Doctor Candidate

University of Ottawa (Canada)

Plain Language in Consumer Contracts: a Case Study of Wireless Service Provider Contracts

Tara Hristov is currently a 2020 JD candidate at the University of Ottawa, where she also earned her Bachelor of Social Sciences - Joint Honours in Political Science and. She has previously worked as a teaching and research assistant in the Department of Communication and Faculty of Law. She also has two years of work experience as an analyst in the federal government, in the Treasury Board of Canada Secretariat and Global Affairs Canada.

PIERRE ISSALYS

Professeur

Faculté de droit de l'Université Laval (Canada)

Comprendre et consentir : une question de forme et de sens

Professeur à la Faculté de droit de l'Université Laval depuis 1977, actif dans le champ du droit public : droit administratif, droit de la sécurité sociale, science législative, droit des ressources naturelles, histoire du droit public. A notamment publié *Répartir les normes. Le choix entre les formes d'action étatique* (2001), *L'action gouvernementale*, avec Denis Lemieux (3e éd., 2009; 4e en préparation), et des travaux sur l'analyse d'impact des mesures gouvernementales (2011), les sanctions administratives (2009, 2018), les redevances sur les hydrocarbures au Brésil (2015), la justice administrative (2011, 2014), la lutte contre la pauvreté (2014) et l'histoire du droit social (2014, 2015).

DREW JACKSON

Access to Justice Consultant

(Canada)

Drew Jackson is a lawyer and librarian. He has worked for 20+ years in providing education and information on the law. As Legal Content Developer with People's Law School, he creates information for the public on everyday legal problems. He is keenly interested in making legal information easier to understand, and in applying technology to help people learn.

Promoting Best Practices in Public Legal Education: a Leadership Experiment

AUDREY JUN

Lawyer and Clicklaw Program Coordinator

Courthouse Libraries BC (Canada)

Audrey Jun is a practising lawyer and Clicklaw Program Coordinator at the Courthouse Libraries BC, a non-profit organization that serves the legal community, the judiciary, and the public of BC. She has presented at national conferences in both Canada and the U.S. on the use of technology to further access to justice, and was featured in CBA's Legal Futures Initiative – Do Law Differently: Futures for Young Lawyers. Audrey combines backgrounds in law, public legal education and technology to bring a variety of perspectives to her work.

Technology Isn't Enough: TIE-ing it Together

KATRE KASEMETS

Senior Terminologist

Institute of the Estonian Language (Estonia)

Katre Kasemets has an MA degree in Estonian Philology from Tallinn University.

From 2002 to 2008, she worked as Language Editor and Head of the Language Department at the Estonian Encyclopaedia Publishers Ltd.

Since 2008, Katre Kasemets has been Senior Terminologist at the Institute of the Estonian Language.

Enthusiasm-based Clear Language Coordination Work in Estonia

In 2011 and 2014 she has worked in Luxembourg at the European Commission in the Estonian Language Department as seconded national expert on terminology. Katre Kasemets has been in the clear language field for several years and advocated the plain language usage in Estonia.

JENNIFER KHURANA

Vice-présidente

Tribunal de la sécurité sociale du Canada -
Section de l'assurance-emploi
(Canada)

**Rédiger ses décisions en langage clair
et simple : des résultats probants au
Tribunal de la sécurité sociale du Canada**

M^e Jennifer Khurana est une avocate qui a de l'expérience en matière de la justice sociale, des droits de la personne et du droit international. Elle est une arbitre et une médiatrice chevronnée et possède une vaste expérience dans le cadre judiciaire et quasi judiciaire au Canada et à l'étranger. Elle est engagée à l'utilisation d'un langage simple et clair dans les tribunaux afin de mieux servir les Canadiennes et Canadiens.

Avant de se joindre au Tribunal, M^e Khurana occupait le poste de vice-présidente du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et était membre du Tribunal de l'aide sociale.

M^e Khurana détient un baccalauréat en commerce de l'Université d'Ottawa, un baccalauréat en droit de l'Université de Toronto et une maîtrise en droit international en matière des droits de la personne du Raoul Wallenberg Institute of Human Rights and Humanitarian Law (Institut Raoul Wallenberg des droits de l'homme et du droit humanitaire) à l'Université de Lund, en Suède.

JOH KIRBY

Lawyer and Clear communication specialist
(Australia)

**Common Mistakes in Community Legal
Education and How to Fix Them**

Joh Kirby is a lawyer and principal at Kirby Governance, a boutique consulting firm that advises organisations on how to improve their communication and decision making to make them more effective.

For eight years Joh was the Executive Director of the Victoria Law Foundation, a statutory body in Victoria, Australia, that focusses on educating the community in the law. In this role she advocated for improving the quality of community legal information.

Joh has written and presented extensively on the topic of effective communication both in Australia and overseas. In 2010, Joh received a Churchill Fellowship to research best practice legal information and has written a guide for lawyers in this area.

SUSAN KLEIMANN

President

Kleimann Communication Group
(United States)

**Making the Rubber Meet the Road:
How the Center for Plain Language
Created Accountability for the
Plain Writing Act of 2010**

Susan Kleimann, Ph.D., is President of Kleimann Communication Group. Since 1998, Dr. Kleimann works at the intersection of public policy and social justice, using plain language, document design, and human-centered evaluation. Dr. Kleimann, Chair of the Center for Plain Language, is a member of the International Working Group on Plain Language Standards.

DAVID LIPSCOMB

Director of the Writing Center and Professor

Georgetown University (United States)

**Making the Rubber Meet the Road:
How the Center for Plain Language
Created Accountability for the
Plain Writing Act of 2010**

David Lipscomb is the Director of the Writing Center and Assistant Professor of Teaching at Georgetown University. His current research focuses on the ways recent discoveries in the fields of usability and cognitive psychology call into question some traditional pieces of writing advice, such as delaying emphatic points, as in the once-beloved «periodic sentence.» Before Georgetown, he taught writing at Wake Forest University and Columbia University, where he earned his PhD in English. Outside academia, he has taught writing to hundreds of employees from dozens of corporations, nonprofits and government agencies, including Kellogg, Fannie Mae, the Red Cross, and the EPA. As a Board member of the Center for Plain Language, David leads the Center's Federal Report Card program.

JOSIANE LOISELLE-BOUDREAU

Justice and Public Security Coordinator

Quebec Native Women Inc. (Canada)

**IN-JUSTICE: the Experience of
Indigenous Women in Quebec**

Josiane Loiseau-Boudreau holds a Master's degree from the Université du Québec à Montréal's faculty of law. She has been working for the Québec Native Women association since 2010.

Her duties include analyzing Québec Indigenous women's relationship with the justice system, with the goal of improving their access to this system. She monitors the National Inquiry into Missing and Murdered Indigenous Women and Girls and the Public Inquiry Commission on relations between Indigenous Peoples and certain public services in Québec closely. She frequently gives presentations on Native women's issues to members of the justice system and at the province's police training academy.

NADINE MAILLOUX

Ombudsman de la Ville de Laval
(Canada)

Parler pour être compris: les 10 commandements de l'Ombudsman

M^e Nadine Mailloux est avocate et médiatrice accréditée par le Barreau du Québec, par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec et est membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. Elle est vice-présidente du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans.

Elle exerce la fonction d'ombudsman depuis 18 ans, notamment dans le réseau de la santé de Montréal au sein d'instituts universitaires. Nommée ombudsman de la Ville de Laval par la Commission municipale du Québec en 2013, elle entame prochainement son second mandat à ce titre. M^e Mailloux est également ombudsman pro bono au sein du Phare, enfants et familles.

JULIE MATHEWS

Executive Director
Community Legal Education Ontario
(CLEO) (Canada)

Building Better Bridges: Empowering Community Workers With Clear Language Legal Information

Julie Mathews is the Executive Director of CLEO, a non-profit organization that specializes in producing legal information that is accurate and easy to understand. For the past 18 years, Julie has led CLEO in carrying out a range of innovative initiatives.

JULIEN S. MATTE

Lawyer
(Canada)

Unbundling Access to Justice: the Missing Link

Julien S. Matte was born in Montreal, spent his formative years in Vancouver, and now calls the Maritimes home. A former counsel with the Federal Department of Justice, he currently practices at his own firm, North End Law, which is located in Halifax, Nova Scotia.

Since venturing out on his own, he has focused on providing guidance and promoting self-advocacy through his various volunteer endeavours with the Legal Information Society of Nova Scotia, coaching services through his practice, as well as drafting "A Guide to Representing Yourself". He was recently retained by LISNS and is currently producing short videos to assist self-represented litigants through the court process.

BENJAMIN MILLER

Jurist

(Canada)

**Supporting Non-Profits in Developing
Bylaws They Can Understand**

Benjamin Miller works at Community Legal Education Ontario (CLEO) where he develops non-profit law resources. He is a law and Master of Public Policy Candidate at the University of Toronto and holds an M.A. in political science from the University of Ottawa. Benjamin led the research into bylaw tools.

MARIA MINDLIN

Linguist & Readability Consultant

(United States)

**Broaden Your Audience: Tools to Reach
Users Needing Disability Access,
Your Low-literacy Clients, and LEPs**

Her company, Transcend, provides readability, field-testing, and certified translation services to courts and legal service agencies across the U.S. Her proudest accomplishments include: -Created the first plain language court forms in the country for the California Judicial Council in 2001. -Conducted a Comparative Readability Study of Plain Language Court Forms, published in Scribes Journal of Legal Writing, 2005. To date, this is the only quantitative test of plain language court forms in the U.S. -Readability instructor, UC Davis Law School, under the direction of Richard Wydick (author of Plain English for Lawyers). -Edited Bryan Garner's Redbook text on visual accessibility. -Drafted thousands of plain language legal documents for U.S. state courts and legal aid agencies -Introduced first universal set of free legal icons in 2018.

MICHÈLE MOREAU

*Directrice de la protection et de la défense
des droits*

Commission des droits de la personne
et des droits de la jeunesse (Canada)

**Table ronde sur la communication à
destination des clientèles en situation
de vulnérabilité**

M^e Michèle Moreau est directrice de la protection et de la défense des droits à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec. M^e Moreau est connue pour sa solide expérience à la direction d'organismes juridiques à but non lucratif et notamment comme directrice générale fondatrice de l'organisme Pro Bono Québec et du Centre de justice de proximité du Grand Montréal. Depuis le début de sa carrière, elle est activement impliquée au sein de plusieurs organismes et associations tels que le Barreau de Montréal, la Clinique juridique du Mile-End et l'Association du Barreau canadien, tant au National qu'à la Division du Québec.

CHRISTINE MORIN

Professeure

Faculté de droit, Université Laval
(Canada)

Table ronde sur la communication à destination des clientèles en situation de vulnérabilité

M^e Christine Morin est professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval et titulaire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés. Elle est également membre permanent du Centre Paul-André Crépeau de l'Université McGill et représentante du notariat québécois au sein de l'Union internationale du notariat latin (UINL).

La professeure Morin est, entre autres, membre associée au projet ADAJ (accès au droit et à la justice), plus particulièrement à l'axe 2 qui porte sur l'adaptation des pratiques professionnelles et des contraintes organisationnelles de justice à l'état des rapports sociaux.

LAURENT NOEL

Directeur de Mission Conseil

(Belgique)

Améliorer l'expérience usager actuelle et future aux contacts des services publics quel que soit le canal de communication - étude de cas

M. Laurent Noel a été licencié en droit en 2001. Directeur de Mission Conseil depuis 2016, ce n'est qu'en 2017 qu'il devient fonctionnaire dirigeant délégué d'e-Wallonie-Bruxelles Simplification (eWBS), le service public accélérateur de la simplification et du développement de l'administration électronique au bénéfice des usagers et de l'administration. M. Noel a également travaillé au sein de différents cabinets ministériels de la Wallonie et d'institutions publiques wallonnes depuis 2004, où il était notamment responsable du suivi de la politique de simplification administrative et d'administration numérique.

eWBS a conçu et développé toute une série d'outils autour de l'orientation usager, qui vise avant tout à mettre l'utilisateur au cœur des métiers. C'est aussi mieux le comprendre et se donner les moyens d'améliorer son expérience actuelle et future aux contacts des services publics.

CHRISTINE O'DOHERTY

Avocate et Directrice générale

Institut canadien d'administration de la justice (ICAJ) (Canada)

Rédiger ses décisions en langage clair et simple : des résultats probants au Tribunal de la sécurité sociale du Canada

Avocate, bilingue, possédant une expertise en droit professionnel, en droit du travail et en droit commercial, M^e Christine O'Doherty a contribué au développement et à la mise en oeuvre de stratégies de relations publiques et de relations gouvernementales pour l'Ordre des ingénieurs du Québec ainsi que pour différentes entreprises et chefs de file de l'industrie pharmaceutique, telles que Merck Frosst et Eli Lilly. Elle a également fait partie de l'équipe de la firme de relations publiques NATIONAL, l'un des plus importants cabinets au Canada. Elle a de plus piloté divers dossiers relatifs à la conformité et aux audits. M^e O'Doherty enseigne à la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal depuis 2004, à titre de responsable de la mise en oeuvre du cursus compétences transversales offert au 1^{er} et au 2^e cycle.

INGRID OLSSON

Examined language consultant in Swedish
(Sweden)

[Gender Neutral Language Around theWorld: Overview and Discussion](#)

[Scandinavian Plain Language Research: an Overview](#)

Ingrid Olsson is an examined language consultant in Swedish with extensive experience working with Swedish public agencies. She works at the Language Council of Sweden (Språkrådet) as a language adviser with special responsibility for plain language in the public sector. Previously, she worked as a language adviser at the Swedish Post and Telecom Authority. Ingrid Olsson has spoken at previous Plain and Clarity conferences, such as Antwerp 2014, Dublin 2015, Wellington 2016 and Graz 2017.

PASCAL PARADIS

Directeur général
Avocats sans frontières Canada (Canada)

[L'importance du langage clair dans la coopération juridique sur le plan international : l'expérience d'Avocats sans frontières Canada](#)

M^e Pascal Paradis est depuis 2005 directeur général d'Avocats sans frontières Canada (ASFC), une organisation non gouvernementale de coopération internationale dont la mission est de contribuer à la mise en oeuvre des droits humains des personnes en situation de vulnérabilité par le renforcement de l'accès à la justice et à la représentation juridique. Diplômé de la Faculté de droit de l'Université Laval en 1993, M^e Paradis a été reçu au Barreau du Québec en 1994. En 1996, il a obtenu une maîtrise en droit international de la London School of Economics and Political Science avec mention méritoire. Il a géré ou participé à plusieurs projets de coopération internationale dans les domaines de la justice et des droits humains dans diverses régions du monde. Il a présidé ou prononcé plusieurs conférences en français, en anglais et en espagnol au Québec, aux États-Unis, en Amérique latine et en Afrique sur l'accès à la justice, le droit international, les droits humains, l'arbitrage international et l'investissement à l'étranger.

MARINA PAVLOVIC

Professor
Faculty of Law, University of Ottawa
(Canada)

[Plain Language in Consumer Contracts: a Case Study of Wireless Service Provider Contracts](#)

Marina Pavlovic is an Associate Professor at the University of Ottawa's Faculty of Law, Common Law Section, and is a member of the Center for Law, Technology, and Society. Her research expertise is in consumer rights in the contemporary cross-border digital economy. She holds a law degree from the University of Belgrade (Serbia), and LLM in Law & Technology from University of Ottawa, and is called to the Ontario bar.

JULIEN PELLETIER-DAVID

*Avocat et Conseiller spécial -
Accès à la justice*

Barreau du Québec (Canada)

**Le citoyen au coeur du système
juridique? Réflexions sur l'autonomie
juridique citoyenne et le rôle de l'avocat**

Membre du Barreau du Québec depuis 2015, M^e Pelletier est conseiller spécial – Accès à la justice au Barreau du Québec, où il est notamment responsable des dossiers liés aux citoyens autochtones, ainsi que ceux portant sur la technologie en droit. Avant d'occuper ces fonctions, il est directeur exécutif puis directeur général de la clinique juridique Juripop, organisme qu'il a cofondé en 2009 alors qu'il était étudiant en droit. M^e Pelletier a aussi souvent collaboré à des projets médiatiques, alors qu'il a animé et produit l'émission d'affaires juridiques « À vos cas » sur MaTV, ainsi que l'émission politico-satirique « C'est pas nous qui avons commencé », sur les ondes de CIBL, en plus d'être invité comme chroniqueur à Radio-Canada à l'émission « On dira ce qu'on voudra ».

MATTHEW PHILION

Writer, attorney, and educator
(United States)

**Pre-Law Pragmatics: Introducing Plain
Language Principles in College-Level
Composition Courses**

Matthew Philion is a writer, attorney, and educator. He is currently an adjunct instructor of English at the University of Wisconsin-River Falls. He has taught composition, grammar, literature, and business and technical writing at colleges and universities in California and Minnesota. As an attorney, he periodically consults with the Minnesota state guardian ad litem program, which serves children in cases of abuse and neglect. He received a Juris Doctorate from Golden Gate University in San Francisco and a Master's Degree in Technical Communication from Metropolitan State University in St. Paul, Minnesota.

CATHERINE PICHÉ

Professeure

Faculté de droit de l'Université de
Montréal (Canada)

**User des technologies et des médias
sociaux pour mieux communiquer
avec les membres et mieux indemniser
dans l'action collective**

M^e Catherine Piché est professeure à la Faculté de droit. Elle est spécialiste en preuve et procédure civiles, en litiges complexes, en droit comparé et en droit international privé. Elle a reçu sa formation en droit aux universités d'Ottawa Dalhousie ainsi qu'à la New York University School of Law.

Docteure en droit de l'Institut de droit comparé de l'Université McGill, elle a été auxiliaire juridique à la Division d'appel de la Cour d'appel fédérale du Canada avant de se joindre à la Faculté.

Membre des barreaux du Québec et de New York, elle a pratiqué en litige commercial pendant plus de six ans au sein de cabinets d'avocats nationaux.

La professeure Piché est l'auteure de nombreux articles ainsi que conférencière.

AINO PIEHL

EU language consultant

Research Institute for the Languages of Finland (Finland)

Plain Finnish in the European Union: Mission Possible?

Aino Piehl works as EU language adviser in the Institute for the Languages of Finland. Her research interests include the comprehensibility of laws and the influence of EU legislation on Finnish legislation. She has written handbooks for administrative texts and worked as language expert in groups drafting legislation. In 2013-2014 Aino was secretary to a Government working group preparing a Plain Language Programme and in 2014-2015, she led a campaign implementing it.

BEN PIPER

Lawyer

(Australia)

Legal Drafting: Are there limits to what you can do with plain language?

Ben Piper worked as a legislative drafter in the Office of the Chief Parliamentary Counsel, Victoria, Australia from 1985 to 2006. He was then employed at the National Transport Commission (Australia) from 2006 to 2013 as a drafter, lawyer, and policy maker. He has since opted to take a more independent approach to his career.

He has been interested in promoting the use of plain language since 1982.

ÉMILIE RAYMOND

Avocate et vulgarisatrice juridique

Éducaloi (Canada)

Introduction à la communication claire et efficace du droit

M^e Émilie Raymond est avocate vulgarisatrice juridique chez Éducaloi depuis 2017. Titulaire d'une maîtrise en criminologie, elle est aussi chargée de cours à l'Université de Montréal dans le cadre du certificat en victimologie. Par le passé, elle a oeuvré comme avocate en droit familial et en protection de la jeunesse dans un cabinet privé.

JOANNA RICHARDSON

President

Publications chair and Communications advisor of Plain Language Association International (Argentina)

[Gender Neutral Language Around theWorld: Overview and Discussion](#)

[Plain-Language Networks in Governments: Argentina and Chile](#)

Joanna Richardson is a British national who has made her home in Argentina. She has a degree in languages from King's College, London. From 2001 onwards, she has taught plain English writing skills to lawyers at Marval, O'Farrell & Mairal, Argentina's leading law firm.

Since 2010, Joanna has used her expertise in clear communications to train non-native speakers of English in presentation skills and storytelling.

With 5 years' service on the board as co-chair of the Communications Committee, Joanna is currently President of PLAIN 2017-2018.

In October 2017 she spoke to the Argentine Senate on plain language around the world.

MARIE RINFRET

Protectrice du citoyen

(Canada)

[Accroître l'accès au Protecteur du citoyen](#)

M^e Marie Rinfret est membre du Barreau du Québec depuis 1980 et de l'Ordre des administrateurs agréés depuis 2015. En 2017, l'Assemblée nationale la désigne protectrice du citoyen. Le Barreau du Québec a reconnu son parcours vers des enjeux de défense des droits, d'intégrité et d'équité et sa contribution à la progression des femmes dans la profession en lui décernant le Mérite Christine-Tourigny.

De 2011 à 2016, elle a présidé la Commission de l'équité salariale. En 2016, elle est nommée vice-présidente, section Équité salariale, de la Commission des normes, de l'équité de la santé et de la sécurité du travail.

JUDITH ROUAN

Responsable Monde scolaire et Éducation

Éducaloi (Canada)

[Des limites de l'information, les possibles de l'éducation juridique](#)

[Table ronde : Besoins et enjeux en littératie juridique et en langage clair](#)

Judith Rouan a rejoint l'équipe d'Éducaloi en 2017 comme responsable Monde scolaire et Éducation. À ce titre, elle développe et coordonne l'un des trois principaux champs d'action d'Éducaloi : l'éducation juridique.

Diplômée d'histoire contemporaine, Judith a enseigné l'histoire et la géographie pendant plus de 10 ans en France avant de s'envoler pour le Québec. Son engagement l'a conduite à oeuvrer pour la justice sociale en éducation dans différents organismes. Elle y a notamment brillé par la création de programmes d'éducation aux droits des jeunes et de leurs parents en milieu scolaire. Un travail distingué par le prix Solidaires Empowerment décerné par Centraide du Grand Montréal.

JEAN-FRANÇOIS ROUTHIER

Commissaire au lobbying
(Canada)

Communiquer pour susciter l'adhésion et le respect d'une loi encadrant une activité méconnue

M^e Jean-François Routhier a été nommé commissaire au lobbying par l'Assemblée nationale le 17 octobre 2017 pour un mandat de cinq ans. Il est diplômé en droit de l'Université Laval et membre du Barreau du Québec depuis 1996.

De février 2015 à octobre 2017, M^e Routhier a été sous-ministre associé au ministère de la Justice, direction générale des affaires juridiques et législatives. À titre de sous-ministre associé et de sous-procureur général adjoint, il a dirigé une équipe d'envergure dédiée aux fonctions principales de procureur général, notaire général et jurisconsulte du gouvernement du Québec.

De mars 2007 à février 2015, M^e Routhier a été directeur des affaires juridiques à l'Autorité des marchés financiers.

STÉPHANIE ROY

Avocate
(Canada)

Le langage clair, c'est payant!

M^e Stéphanie Roy est avocate, diplômée de l'Université de Montréal en 2004 et membre du Barreau du Québec depuis 2007. Elle se spécialise en communication claire et efficace. Elle anime des conférences et des ateliers de rédaction dans la cadre des séminaires de l'Institut canadien d'administration de la justice depuis 2013.

Cofondatrice de la firme de communication En Clair Service-Conseil Inc., M^e Roy agit comme consultante pour les organisations qui souhaitent simplifier leurs documents juridiques ou complexes et leur écosystème documentaire. Elle est l'auteure de plusieurs articles sur le langage clair en droit et sur la simplification des contrats.

Avant de faire le saut comme entrepreneure, M^e Roy a d'abord pratiqué le droit bancaire dans un grand cabinet de Montréal puis a travaillé à titre de spécialiste en vulgarisation juridique chez Éducaloi.

CHRISTIANE SAAD

Directrice (interim)

Programme de pratique du droit à l'Université d'Ottawa (Canada)

L'éducation des juristes pour l'information et l'éducation citoyenne

M^e Christiane Saad est directrice du Programme de pratique du droit à l'Université d'Ottawa. Elle est diplômée en common law et en droit civil de l'Université d'Ottawa, ainsi qu'en urbanisme de l'Université de Montréal. Elle est membre du Barreau de l'Ontario depuis 2017.

Elle s'intéresse à la pédagogie juridique, au droit des technologies, à la protection de la vie privée et à la cybersécurité, aux technologies juridiques ainsi qu'au droit administratif et municipal. Elle est membre de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario, de l'Association du Barreau canadien, de l'Association du Barreau du Comté de Carleton (membre du comité de technologie) et de l'International Association of Privacy Professionals. Elle est vice-présidente du conseil du Centre Amethyst pour femmes toxicomanes d'Ottawa et siège au conseil d'administration d'Habitations Partagées Outaouais.

GABRIELLA SANDSTROM

Examined language consultant in Swedish
(Sweden)

Scandinavian Plain Language Research: an Overview

Gabriella Sandström is an examined language consultant in Swedish and experienced at working with Swedish public authorities. She works at the Language Council of Sweden (Språkrådet) as a language adviser with special responsibility for plain language in the public sector. Previously, she worked as a language adviser at the Swedish National Board of Health and Welfare and the National Agency for Education. She also has a great deal of experience from the publishing business.

MARIE CLAIRE SANSREGRET

Animatrice et formatrice

Lettres en main (Canada)

Table ronde : Besoins et enjeux en littératie juridique et en langage clair

Marie Claire Sansregret, bachelière en travail social, oeuvre en alphabétisation depuis 13 ans. Animatrice et formatrice à Lettres en main, un groupe d'alphabétisation populaire, Mme Sansregret travaille quotidiennement à la défense des droits des adultes peu alphabétisés. Aussi, elle est engagée auprès du Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec.

JOHANNE SAVARD

Ombudsman de la Ville de Montréal
(Canada)

Parler pour être compris: les 10 commandements de l'Ombudsman

M^e Savard a étudié les sciences politiques à l'Université Concordia puis le droit, à l'Université de Montréal. Elle a suivi de nombreuses formations à l'École nationale d'administration publique de Montréal (ENAP). Elle est membre du Barreau du Québec et du Barreau canadien depuis 1980. Elle est une médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et du travail ainsi qu'en droits linguistiques.

M^e Savard a pratiqué le droit pendant plus de 20 ans dans deux grands cabinets juridiques de Montréal. Elle a également siégé sur le conseil d'administration et le comité exécutif de Lex Mundi, la plus importante association de cabinets juridiques indépendants au monde.

En 2003, M^e Savard quitte la pratique privée du droit et devient le premier ombudsman de la Ville de Montréal.

M^e Johanne Savard a reçu plusieurs médailles et reconnaissances dont, en 2017, la Médaille commémorative du 150^e anniversaire du Sénat canadien pour souligner son travail acharné et son implication communautaire visant à redonner une voix à ceux qui n'en ont pas. Elle a récemment reçu l'Ordre du mérite de Brossard en reconnaissance de son engagement communautaire.

ÉLIZABETH SIGOUIN

Avocate et vulgarisatrice juridique
Éducaloi (Canada)

La Charte des droits et libertés de la personne simplifiée : un outil au service des gens

M^e Élisabeth Sigouin est devenue membre du Barreau du Québec en 2011, après avoir obtenu une maîtrise en droit autochtone et travaillé à la mise en place d'un organisme venant en aide aux femmes enceintes vulnérables. Elle a par ailleurs oeuvré comme avocate-recherchiste à la Cour d'appel du Québec, avant de pratiquer le droit criminel dans un cabinet privé.

Depuis 2016, Élisabeth Sigouin conçoit et réalise des contenus d'information et d'éducation juridique chez Éducaloi. Elle se concentre principalement sur des projets destinés aux Autochtones.

TIALDA SIKKEMA

Senior Lecturer

Law department, University of Applied Sciences in Utrecht (Netherlands)

Who benefits from plain language, the literate or the illiterate? Avoiding the Matthew effect in Plain Communication.

Tialda Sikkema works in the law department of the University of Applied Sciences in Utrecht, The Netherlands. Since 2009, part of her work is to train judicial officers in document quality and legal writing. For ten years she was a member of an appeal commission in labour cases. In 2018, she will finish her PhD on the functionality of both legal and out of court documents in debt collection. As a member of Clarity International, she is a regular speaker on conferences about legal document quality. Tialda Sikkema studied Dutch Language and Literature at the University of Amsterdam.

JOHN SIMPSON

Lawyer

(Canada)

Digital Disruption in A2J: Embracing the New Order

John Simpson manages Community and Publishing Services at the Legal Services Society in Vancouver, British Columbia. He is a lawyer and was for many years a poverty lawyer in a legal aid office. Community and Publishing Services creates and distributes PLEI resources in print and online, and provides outreach and training for communities. John is passionate about making public legal information more accessible and usable through Online resources, social media, print publications - and innovation.

CHRISTINE SMITH

Writer and plain language practitioner

(New Zealand)

Transparent Government: Plain Language and the New Zealand Labour Party's Modern Approach to Communication

Christine Smith is a writer and plain language practitioner with over 20 years' experience in creative and business communications.

Based in Wellington, New Zealand's capital, Christine advocates for plain language with the country's political and business leaders. Driven to make the complex simple, she brings clarity and connectedness to communications in New Zealand and around the world. She has helped many law firms and government agencies to write clear, consistent, and on-brand communications.

Christine is Founder and Chief Clarity Agent at Clearspace, a collaborative enterprise between writers, designers, and lawyers who work together to create beautiful, clear, modern communications.

CHERYL STEPHENS

Co-founder of Plain Language Association International

(Canada)

**The New Reasonable Person:
the Modern Standard for Public
Communication**

Cheryl Stephens is a leader in the plain language movement, known as an innovator. She co-founded Plain Language Association International in 1993 and created the first website about plain language in 1995.

A former lawyer, Stephens' specialty is public legal information. She focuses on the make-up of the general public as audience.

Cheryl Stephens researches, writes, and teaches about plain language and clear understandings.

Currently Cheryl Stephens teaches editing and plain language topics for Simon Fraser University's Plain Language Certificate Program. For Kate Whiteside's online Plain Language Academy, she teaches «Editing for Plain Legal Writing».

CHRISTOPHER TRUDEAU

Associate Professor

University of Arkansas
(United States)

**The Public Speaks, Again:
an International Study of Legal
Communication**

Christopher R. Trudeau, JD, is an Associate Professor in the University of Arkansas for Medical Sciences' Center for Health Literacy, and he holds a dual appointment with the Faculty of Law at the University of Arkansas Little Rock, Bowen School of Law.

Professor Trudeau is an internationally recognized expert on health literacy, plain language, and the law, who is a member of the National Academies of Science, Engineering, and Medicine's Roundtable on Health Literacy. In 2012, he published the first U.S. study discussing the public's preferences for plain language, and he is excited to discuss this internationally focused, follow-up study here at Clarity 2018.

AUDREY VILLENEUVE

Directrice générale

Centre de justice de proximité de Québec
(Canada)

La communication claire entre juriste et citoyen : écouter, informer, outiller et référer en adoptant une approche globale axée sur les besoins - l'expérience du Centre de justice de proximité de Québec

M^e Audrey Villeneuve est diplômée en droit notarial de l'Université Laval et pratique la profession de notaire depuis 1998. Elle a pratiqué la profession notariale au Lac-Saint-Jean de 1998 à 2010 et a oeuvré, en tant que directrice, à mettre sur pied le Centre de justice de proximité de Québec.

Elle est thérapeute en relation d'aide accréditée par le Centre de relation d'aide de Montréal, la plus importante école francophone en relations humaines. M^e Villeneuve s'intéresse aux approches humanistes qui favorisent la mobilisation de la personne par l'ouverture à la responsabilité du vécu et des besoins. Elle est également professeure de yoga chaud pour Yoga Fitness.

CARINA VINCENT

Plain Language editor

Community Legal Education Ontario
(CLEO) (Canada)

Supporting Non-profits in Developing Bylaws They Can Understand

Carina Vincent is a plain language editor at Community Legal Education Ontario (CLEO), focusing on family, refugee, and immigration law. She is also the editor for CLEO's website that supports non-profits in Ontario. She has extensive communications experience within the non-profit sector.