

INNOVATION

Legal design : quelles applications pour la pratique notariale ?

Inf. 15

Le Legal design est un mode de présentation de l'information juridique qui a pour but de la rendre plus accessible. Cette technique peut-elle être utilisée pour la rédaction des actes ou doit-elle être cantonnée à la relation client ? Favorise-t-elle une meilleure exécution du contrat ?



Si les actes notariés soulèvent peu de contentieux (moins de 5 %), la mauvaise compréhension de l'information juridique peut atténuer leur effectivité.

« L'expérience client ne s'arrête pas à la signature, affirme Astrid Boyer, fondatrice de l'agence Billy Agency. Par exemple, beaucoup se rendent compte de ce qu'implique leur régime matrimonial au moment du divorce. »



Pour favoriser la bonne compréhension des clauses dans toute leur portée, le Legal design peut être un allié précieux. Défini par Sophie Lapisardi, fondatrice de Lexclair, comme un « ensemble de techniques visant à rendre le droit accessible et compréhensible pour les non-juristes », il est centré sur l'utilisateur final.

« Il ne faut pas réduire le Legal design à de la communication, prévient, quant à elle, Stéphanie Marais-Batardière, avocat et cofondatrice de D-CO-D. On se focalise sur l'interlocuteur pour que la valeur du travail apporté par les

professionnels soit mieux perçue. Les clients savent déjà qu'ils s'adressent à un expert. Ils veulent connaître la manière dont ils seront aidés. »

Langage juridique clair et représentation visuelle

Les deux apports principaux du Design thinking, dans lequel le Legal design puise ses racines, sont le langage clair et la visualisation. Autrement dit, faire en sorte que l'écrit soit compris dès la première lecture et, si possible, illustrer le texte avec des schémas ou infographies pour mettre en relief les informations essentielles. Le tout doit être pensé du point de vue du lecteur et la façon de délivrer l'information adaptée au profil de la personne concernée.

« On ne s'adresse pas de manière identique à une clientèle rurale ou urbaine, complète Stéphanie Marais-Batardière. Le notaire doit établir le portrait

du client type de l'étude et s'assurer que l'information est bien comprise lors des rendez-vous. Pourquoi, par exemple, ne pas systématiser les présentations

visuelles, plutôt que de gribouiller sur un coin de table ? »

Une méthodologie applicable à tous les stades de la relation avec le client

Les techniques du Legal design peuvent être utiles à chaque fois que le client interagit avec l'étude, dès sa prise de contact jusqu'à la lecture de l'acte finalisant l'opération souhaitée et même après.



« Il s'agit de repérer point par point ce qu'il faut pour accéder au service, détaille Joachim Savin, cocréateur de l'agence OÙ sont les Dragons. Pour un parcours d'achat, on regarde le temps de latence sur une page, le nombre de clics, etc. Appliqué au droit, le temps de procédure, le nombre de papiers à remplir et l'état émotionnel de la personne. » Pour Astrid Boyer, ce dernier point est un facteur important à prendre en compte car, selon le cas, il « amplifie ou atténue la portée de l'information reçue. »

Une meilleure assimilation des informations

En délivrant une information facilement compréhensible, le Legal design limite les craintes et les émotions négatives

//
**Un outil qui peut être
utilisé en amont et en aval
de la signature d'un acte**

//



auxquelles un client peut être sujet. À ce titre, tous les supports sont envisageables. « Une information se mémorise grâce à la compréhension, aux émotions et aux sens, poursuit Astrid Boyer. La bande dessinée est, entre autres, un excellent vecteur puisqu'elle mobilise l'émotionnel et le visuel. On se fatigue moins vite à lire une BD que 20 pages écrites en petits caractères. » Il s'agit d'éviter décrochage ou rejet en raison d'un « trop-plein » d'informations. Ces outils pédagogiques peuvent être utilisés en amont et en aval de la signature d'un acte pour rappeler au

client des notions-clés ou l'alerter sur les différentes étapes du contrat. « Si le client est juridiquement protégé mais qu'il ne respecte pas en pratique les conditions de mise en œuvre de cette protection, il ne sera pas protégé de manière effective », prévient Astrid Boyer.

Proposer des actes « designés » ?

Le Legal design est de plus en plus utilisé, jusque dans les contrats rédigés par avocats. L'usage est-il transposable aux actes notariés ?



« Aujourd'hui, ils sont très standardisés, constate Stéphanie Marais-Batardière. Pourquoi ne pas leur appliquer la charte graphique de l'étude ? » Sophie Lapisardi suggère même de pousser au-delà des modifications cosmétiques en reformulant le clausier en langage

clair. « Un certain nombre de clients signent des actes notariés sans les comprendre. Les parties vont devant le juge souvent à cause d'un problème d'interprétation du contrat. S'il est rédigé de manière compréhensible,

on diminue le risque de contentieux. » Sur la question de l'altération du langage juridique, sa réponse est directe : « Les nuances

et les spécificités du droit ne seront pas gommées, tous les termes juridiques ne sont pas remplaçables. Une résolution et une résiliation seront toujours deux notions distinctes mais le client comprendra la différence. »



Si rédiger des actes en langage clair ne paraît donc pas poser de difficultés sur le fond, il en reste une de taille à raison des formalités de publicité foncière. « Avoir recours au Legal design ne veut pas dire perdre en analyse juridique ou en complexité, mais le formalisme des actes implique la présence de certains éléments, un déroulé des clauses... Il est impossible de sortir de ces contraintes pour aller vers une simplification généralisée », souligne Charline Moutou, diplômée notaire lauréate du 1^{er} concours organisé par Paris jeunes notaires en 2019 (SNH 17/19 inf. 16 et 24/19 inf. 13).

Aux experts de rendre le droit accessible

Pour Sophie Lapisardi, les professionnels du droit doivent se saisir du Legal design, sans redouter de brader l'information juridique. C'est sur cette crainte que se sont fondés les Legaltechs et les services communication et marketing pour multiplier les blogs juridiques et occuper leur terrain. Actuellement, « ce sont des non-professionnels du droit qui le rendent accessible », déplore-t-elle.

COMMENT RECOURIR AU LEGAL DESIGN ?

Le notaire, dont la journée est déjà chargée, a-t-il intérêt à suivre des formations pour acquérir des compétences en Legal design et les déployer lui-même dans son étude ? « Ce sera une compétence parmi d'autres, mais le cœur de métier est la rédaction des actes authentiques », répond Charline Moutou. Alors, comment en faire bénéficier la profession ? « L'accès au Legal design pourrait se généraliser grâce aux réseaux du notariat - dont certains travaillent déjà avec des prestataires spécialisés (par exemple NCE : SNH 8/20 inf. 14) - pour toucher un public plus large que celui d'une étude », suggère Charline Moutou. Comment sélectionner le bon prestataire parmi la multitude de sociétés qui proposent ce type de prestations aux professions juridiques ? « Pour être efficace, un juriste et un designer doivent fonctionner ensemble, avance Astrid Boyer. Chacun a besoin de l'expertise de l'autre, qui ne s'acquière pas en quelques heures. » D'après Joachim Savin, il est préférable de sélectionner des agences travaillant habituellement avec les services publics plutôt que des sociétés de communication du secteur privé : « mieux vaut faire appel à des personnes capables de comprendre les enjeux des officiers ministériels. Utiliser les codes du secteur marchand pose un risque éthique. »