

# Pour des contrats grand public intelligibles

Combien de contrats signe-t-on sans les lire ! Y compris quand on est juriste. Et a fortiori quand on ne l'est pas ! S'agissant des contrats d'adhésion, on souligne volontiers que cela ne sert à rien de les lire parce qu'il n'y a pas d'alternative, ce qui pourrait être discuté. Mais un deuxième problème se pose souvent en pratique. On ne lit pas les contrats parce qu'ils tombent des mains tant ils paraissent incompréhensibles.

PAR HUGUES BOUTHINON-DUMAS

Le soupçon d'inintelligibilité concerne de nombreux contrats grand public qui sont édités à des milliers, voire des millions d'exemplaires, pour permettre aux consommateurs d'avoir accès à différents services tout à fait essentiels dans la vie courante contemporaine. Il suffit de penser aux conditions générales des contrats de fourniture pour l'accès aux divers réseaux, aux conventions de compte bancaire, aux contrats de mise à disposition de moyens de paiement, aux contrats d'assurance ou encore aux contrats de transport. Il en va de même des nombreux contrats que les utilisateurs sont invités à souscrire pour avoir accès à des logiciels, des services en ligne ou des applications. Ce sont le plus souvent des textes rébarbatifs que l'on ne se donne pas la peine de lire. Dans le cas des contrats proposés par voie électronique, les modalités particulières de lecture des contrats par défilement avant souscription permettent de savoir que, dans l'immense majorité des cas, ces contrats sont "acceptés" sans avoir été lus. Si par vertu héroïque ou par curiosité, l'idée vient aux consommateurs de les lire avant de les signer (ou même après !) ils se rendront vite à l'évidence : ces contrats ne sont guère compréhensibles.

## DES PROBLÈMES DE FORME ET DE FOND

Les raisons concrètes pour lesquelles les contrats ne sont pas intelligibles sont connues. Tout d'abord, de nombreux contrats sont tout simplement difficiles à déchiffrer. Les caractères sont trop petits. La longueur du document est

dissuasive. Le texte est présenté sur plusieurs colonnes, parfois au dos d'un document principal comme un bon de commande. Ensuite, la compréhension est difficile, voire vouée à l'échec, parce que le sens du texte apparaît inaccessible ou du moins marqué par l'étrangeté en raison du vocabulaire utilisé et des tournures employées. Que la langue du contrat relève du jargon juridique ou qu'elle soit empruntée à une langue non spécialisée mais néanmoins non courante, le résultat est le même : le lecteur est perdu.

Le caractère inintelligible des contrats grand public surprend singulièrement. À la différence des contrats d'affaires qui sont d'abord l'affaire de spécialistes, les contrats grand public sont destinés à être diffusés aux consommateurs qui ne sont pas censés être des juristes chevronnés, ni même des lecteurs particulièrement perspicaces. Dans ces conditions, on ne peut qu'être surpris – même si la résignation tend rapidement à recouvrir le sentiment de surprise – que tous ces contrats semblent confectionnés comme s'ils n'étaient pas faits pour être lus par les cocontractants. Cette situation est bien évidemment choquante au regard des principes du droit des contrats qui demeure consensualiste. Elle est aussi surprenante d'un point de vue commercial puisqu'on sollicite l'acceptation des consommateurs en déployant, à travers le contrat, très peu d'efforts pour se faire comprendre d'eux. On en arrive parfois à se demander si la difficulté d'accès au sens du contrat n'est pas un moyen de détourner l'attention des clients des

contrats eux-mêmes pour valoriser les autres formes de communication, notamment la publicité.

## DEUX PRINCIPAUX TRAVERS

Le plus vraisemblable toutefois n'est pas que l'inintelligibilité des contrats soit le résultat d'une intention maligne de la part des rédacteurs ou d'une forme de mépris à l'égard des consommateurs. Ce sont les conditions d'élaboration des contrats grand public qui expliquent en grande partie pourquoi, sans vouloir rendre les contrats incompréhensibles, on en arrive pourtant à ce résultat. Premièrement, les contrats grand public sont souvent des productions collectives. De nombreux acteurs interviennent dans le processus d'élaboration : les juristes et les opérationnels, mais aussi des conseils extérieurs. Chacun a tendance à faire valoir des préoccupations particulières dans la discussion, souvent sous la forme de risques à prévenir ou de points à clarifier. En cas de divergences, la solution pratique consiste bien souvent à ajouter des précautions les unes aux autres, plutôt que de chercher à recentrer le texte sur l'essentiel. Le deuxième travers de la rédaction de ces contrats tient au fait que les rédacteurs sont plus enclins à anticiper l'examen du contrat par un juge dans le cadre d'un futur contentieux qu'à chercher à faciliter immédiatement la lecture des textes par un lecteur moyen. Finalement, l'expérience de la participation à la rédaction de contrats grand public enseigne que si l'on ne

cherche pas à rendre les contrats plus compréhensibles pour les consommateurs, c'est que personne n'est vraiment en charge de cet intérêt et qu'il est méconnu, voire nié.

Portant, rendre les contrats grand public plus intelligibles est possible et présente un avantage commercial<sup>1</sup>. À cet égard, la pratique française accuse un certain retard. Le souci de privilégier un langage clair dans les textes juridiques est en effet plus présent dans des pays comme la Suède ou les pays anglo-saxons qui, à travers notamment le mouvement *plain language*, cherchent à développer la culture de l'intelligibilité des textes juridiques, aussi bien contractuels que légaux<sup>2</sup>. Des pays francophones comme la Belgique ou le Québec paraissent aussi plus avancés dans ce domaine. Educaloï au Québec<sup>3</sup> ou Droits quotidiens<sup>4</sup> en Wallonie ont élaboré des méthodologies visant à rédiger ou réécrire des documents contractuels dans un langage juridique clair. Il existe en effet de nombreuses techniques qui permettent de rendre les contrats plus intelligibles. Les rédacteurs de contrats sont invités à exploiter les possibilités offertes par la mise en page pour aérer le texte et focaliser l'attention des lecteurs sur les éléments essentiels. Il est recommandé de faire des phrases courtes et de recourir, le cas échéant, à des schémas. À chaque fois que c'est possible, il convient de remplacer les formules désuètes par des expressions plus familières aux lecteurs. Il faut éviter les phrases impersonnelles et l'emploi de la voie passive, etc. Ces solutions semblent relever du bon sens, mais force est de constater qu'elles sont encore trop rarement appliquées dans la réalité.

### CLARTÉ NE SIGNIFIE PAS IMPRÉCISION

Comme les rédacteurs des contrats savent généralement ce qu'il faudrait

faire, on peut se demander pourquoi alors ils ne le font pas ! On avance volontiers l'argument que les juristes seraient enclins à cultiver l'hermétisme pour souligner leur expertise, conforter leur identité spécifique et finalement rappeler leur raison d'être. Dans un monde où l'utilité du droit et des juristes est de moins en moins remise en question, on peut douter que ces mauvaises raisons soient décisives. Il est plus probable que les mauvaises habitudes dans la rédaction des contrats trouvent leur origine, d'une part, dans une méconnaissance des bénéfices attachés au fait de substituer des contrats clairs à des contrats inintelligibles et, d'autre part, dans un préjugé bien ancré sur l'incompatibilité entre la clarté et la précision. Les expériences étudiées de simplification de contrats grand public, par exemple dans le secteur bancaire aux États-Unis, montrent que les entreprises qui se sont engagées dans ce genre de démarche y ont beaucoup gagné. La simplification des contrats a, par exemple, entraîné une diminution des coûts de formation de leurs personnels et l'amélioration de la relation avec les clients ayant résulté de cette simplification s'est accompagnée d'une progression des ventes<sup>5</sup>. Les expériences montrent que les contrats réécrits pour gagner en intelligibilité ont au contraire généré moins de litiges que les contrats qu'ils ont remplacés. Par ailleurs, les techniques de rédaction en langage juridique clair sont conçues pour faciliter l'accessibilité des contrats sans que cela se fasse au détriment de la précision<sup>6</sup>.

En fin de compte, il apparaît que les contrats grand public sont encore largement inintelligibles, alors même que le Code de la consommation et la Commission des clauses abusives ont cherché de diverses manières à promouvoir l'intelligibilité des contrats

dans l'intérêt des consommateurs. Le problème tient à ce que les prescriptions législatives ou les consignes parfois données manquent souvent leur cible. Par exemple, on réglemente la taille des caractères, mais l'inintelligibilité réapparaît du fait d'un contraste insuffisant entre le texte et son support. Dans ce genre de matière, il est sans doute recommandé de faire appel à l'éthique et au bon sens des juristes rédacteurs des contrats. Il leur appartient d'être en pratique les artisans et les garants de l'intelligibilité des documents contractuels à destination des consommateurs. Cette attitude devrait d'autant plus facilement être adoptée que l'intelligibilité des contrats est aussi dans l'intérêt des entreprises. ■

### à propos de

HUGUES  
BOUTHINON-DUMAS



Hugues Bouthinon-Dumas est professeur associé du département Droit et Environnement de l'entreprise au sein de l'ESSEC Business School.

<sup>1</sup> Cf. S. Roy, « Rédiger des contrats clairs : une stratégie gagnante », in H. Bouthinon-Dumas, N. Pignard-Cheyne, C. Karila-Vaillant et A. Masson (dir.), *Communication juridique et judiciaire*, Larcier, 2015, p. 103 et s.

<sup>2</sup> Voir le site de l'association Clarity International et la revue qu'elle publie ([www.clarity-international.net](http://www.clarity-international.net)) et Plain Language Association International (PLAIN) ([www.plainlanguagenetwork.org](http://www.plainlanguagenetwork.org)).

<sup>3</sup> Cf. [www.educaloï.qc.ca](http://www.educaloï.qc.ca)

<sup>4</sup> Cf. [www.droitsquotidiens.be](http://www.droitsquotidiens.be)

<sup>5</sup> Cf. J. Kimble, "Writing for dollars, writing to please", *The Scribe Journal of Legal Writing*, 1998, p. 1 et s.

<sup>6</sup> Cf. J. Kimble, "The great myth that Plain language is not precise", *The Scribe Journal of Legal Writing*, 2001, p. 109 et s.