RAPPORT D'ÉVALUATION D'ÉDUCALOI

éducaloi

SAVOIR C'EST POUVOIR

Rapport d'évaluation

Clarté et efficacité des *Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec*

Version préliminaire du 3 juin 2016

Rapport soumis à Hydro-Québec

20 juin 2016

Table des matières

Le point de vue d'Éducaloi 4

« Savoir, c'est pouvoir » 4
Communicateurs du droit au service des citoyens 4
Votre contrat, un outil de communication 4

Profil de l'équipe derrière ce rapport 5

Note globale : 55% 8

Comment interpréter ce résultat 8
Notre méthode d'analyse 8

1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard? 10

Note obtenue : 52% 10
Longueur du document déconcertante 10
Table des matières trop longue et complexe 10
Avant-propos trop long et inadéquat 10
« Conditions du service d'électricité », un titre peu évocateur 11
Mentions légales rebutantes au début du document 11

2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui? 12

Note obtenue : 45% 12
La désignation des parties est impersonnelle 12
Le ton est trop formel, même pour un contrat 12
Le contrat ne distingue pas clairement les différents publics cibles 13

3. L'information est-elle facile à trouver? 14

Note obtenue : 52% 14
La table des matières ne permet pas de répondre aux questions et plaintes du public cible 14
Les titres ne sont pas suffisamment parlants 15
La table des matières n'est pas correctement hiérarchisée 15

4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture? 17

Note obtenue : 75% 17
La mise en page est globalement aérée 17
L'utilisation systématique des tableaux facilite grandement la lecture 17
La taille des caractères est trop petite à l'intérieur des tableaux 17
Le graphisme pourrait être mis à profit pour expliquer certaines notions abstraites 17

5. L'information est-elle facile à comprendre? 19

Note obtenue : 47% 19
Mises en contexte manquantes ou inadéquates 19

Structure des paragraphes et syntaxe problématiques 20
Les principes de rédaction claire et efficace doivent être respectés de façon plus systématique 21
L'information doit être mieux fragmentée, y compris dans les listes à puces 22
Le lexique et les définitions doivent être repensés 24

6. La concision est-elle optimale? 25

Note obtenue : 73% 25

7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible? 26

Note obtenue : 42% 26
Bien que présente, l'information est difficile à trouver 26
L'information n'est pas présentée de façon à permettre au public cible de savoir comment agir 26

Commentaire sur l'écosystème documentaire 27

Annexe 28

Exemple 1 : mise en page allégée 28
Exemple 2 : texte reformulé 29

Le point de vue d'Éducaloi

Éducaloi vous remercie de lui avoir fait confiance pour évaluer la clarté et l'efficacité de votre contrat sur le plan de la communication. Voici quelques mots pour bien comprendre notre point de vue.

« Savoir, c'est pouvoir »

Éducaloi a pour mission d'informer les citoyens du Québec sur la loi, leurs droits et leurs obligations. À cette fin, Éducaloi :

- conçoit et produit des outils d'information et d'éducation juridiques fiables et accessibles;
- agit activement pour sensibiliser la société québécoise à la dimension juridique des situations du quotidien et pour développer chez les citoyens les aptitudes nécessaires à l'exercice de leurs droits;
- exerce un leadership quant à la nécessité de communiquer le droit de façon claire et efficace.

Pour réaliser sa mission, Éducaloi s'investit principalement dans trois champs d'action, à savoir l'information juridique, l'éducation juridique et le langage clair en droit. Cette implication permet à Éducaloi d'informer et d'éduquer les citoyens sur leurs droits, leurs obligations et le système de justice québécois. Elle permet également de rendre les citoyens plus actifs, plus avertis et à même de reconnaître la dimension juridique d'une situation. C'est en plaçant ces champs d'action au cœur de l'ensemble de ses activités qu'Éducaloi contribue à rendre la justice plus accessible.

Communicateurs du droit au service des citoyens

Bien que plusieurs membres de notre équipe soient juristes de formation, notre rôle est celui de communicateurs du droit. Éducaloi s'est donné comme règle de se placer dans les souliers du citoyen. C'est ce que nous faisons lorsque nous concevons des articles d'information juridique, et c'est aussi ce que nous faisons lorsque nous évaluons la lisibilité de tout document juridique. Nous avons donc évalué votre contrat de notre point de vue de communicateurs du droit au service des citoyens.

Votre contrat, un outil de communication

Notre travail de vulgarisateurs juridiques nous amène à concevoir les contrats non seulement comme des instruments normatifs, mais également comme des outils de communication.

Dans ce rapport, notre évaluation porte uniquement sur les aspects communicationnels de votre contrat. Il ne s'agit en aucun cas d'un avis juridique ou d'une opinion sur les qualités juridiques de votre contrat en tant qu'instrument normatif. Ainsi, chaque phrase de notre évaluation doit être comprise comme reflétant le point de vue communicationnel et citoyen d'Éducaloi.

Profil de l'équipe derrière ce rapport

Stéphanie Roy

Avocate et spécialiste en vulgarisation juridique, Éducaloi

Me Roy a débuté sa carrière au sein du cabinet Dentons Canada (anciennement FMC) dans le domaine du financement d'entreprise et contractuel. Elle rejoint les rangs d'Éducaloi en 2009 où elle conseille les organisations publiques et privées en simplification de contrats, formulaires, dépliants, sites Web, vidéos ou autres outils de communication juridique.

En 2013, le Jeune Barreau de Montréal souligne sa détermination et son engagement en faveur de la communication claire et efficace en droit en la désignant Avocate de l'année dans la catégorie « Carrière alternative ».

Principales réalisations

- **Consultante en simplification de contrats** pour diverses institutions du domaine des assurances, des télécommunications et financier. Parmi ses projets d'envergure, la simplification des polices d'assurance automobile du Québec réalisée en collaboration avec l'Autorité des Marchés Financiers et le Groupement des Assureurs Automobiles.
- **Formatrice, coach et conférencière en rédaction de jugements clairs et efficaces** pour diverses institutions :
    - Institut Canadien de l'Administration de la Justice (ICAJ) - Séminaires annuels sur la rédaction de jugements.
    - Collège national des juges de Chine, ICAJ/UdeM - Programme intensif de formation des juges chinois.
    - Commission québécoise des libérations conditionnelles – Formation personnalisée sur la rédaction de décisions claires.
- **Initiatrice** du projet de **réseau international d'experts francophones en communication claire et efficace du droit**, projet appuyé par la Commission permanente de coopération franco-québécoise.
- **Conférencière sur le thème de la communication claire du droit**, au Canada et à l'étranger.

Projets de recherche

- Représentante d'Éducaloi sur le Chantier de recherche sur la lisibilité des lois et des contrats dans le cadre du projet ADAJ initié par le professeur Pierre Noreau de l'Université de Montréal.

Publications

- Avec Clément Camion : « Des contrats clairs et utiles pour les consommateurs : vers un nouveau standard », dans un ouvrage collectif dirigé par Pierre-Claude Lafond pour la Fondation Claude Masse (à paraitre aux Éditions Yvon Blais, 2016).
- « Rédiger des contrats clairs : une stratégie d'affaires gagnante » dans l'ouvrage *Communication juridique et judiciaire de l'entreprise* (2015).
- « Le langage clair en droit : pour une profession plus humaine, efficace, crédible et prospère » dans la revue *Les Cahiers de droit* de l'Université Laval (2013).

Guillaume Rondeau

Avocat et spécialiste en en vulgarisation juridique, Éducaloi

Me Rondeau a rejoint l'équipe d'Éducaloi en 2010. Il se spécialise dans la communication claire du droit et agit comme conseiller auprès de nombreuses organisations publiques et privées. Il accompagne ces organisations dans la simplification de leurs outils de communication juridique, qu'il s'agisse de contrats, formulaires, questionnaires, dépliants, guides, sites Web, articles de revues ou de journaux, vidéos ou autres.

Il agit fréquemment comme formateur et conférencier, tant auprès des juristes que du grand public. Il est impliqué dans de nombreuses initiatives pour améliorer l'accès à la justice, notamment auprès des gouvernements, des institutions et organisations du milieu juridique, et des universités.

Principales réalisations

- **Formateur et coach en communication claire du droit**, entre autres pour Avocats sans frontière, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario et l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction.
- Rédaction, validation et mise à jour de trois **Guides pratiques de Protégez-Vous** (Successions (2016), Petite enfance (2014) et Consommation (2011)).
- Conception et simplification d'**outils de communication juridique**, entre autres pour :

- Ministère de la Justice du Québec
- Ministère de la Justice du Canada
- Autorité des marchés financiers (AMF)
- Association du Barreau canadien (ABC)
- Chambre des notaires du Québec (CNQ)
- Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ)
- Protecteur du citoyen
- Régie du logement
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)
- Commission des services juridiques (CSJ)
- Centres de justice de proximité (CJP)
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal (CAVAC)

Projets de recherche

- Membre de l'équipe de recherche du projet Atlas et mappemonde des modes d'intervention en situation de conflits pour améliorer l'accès à la justice (projet MISC), dirigé par la professeure Marie-Claire Belleau de l'Université Laval.

Accès à la justice

- Participation aux travaux du Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale, présidé par l'honorable Élizabeth Corte, juge en chef de la Cour du Québec.
- Participation aux travaux de la Table de concertation en matière de petites créances, présidée par l'honorable Pierre E. Audet, juge en chef adjoint à la Chambre civile de la Cour du Québec.

Clément Camion

Avocat au Barreau de New York, stagiaire en droit au Barreau du Québec
Spécialiste en vulgarisation juridique, Éducaloi

Membre du Barreau de New-York depuis 2015 et actuellement stagiaire en droit chez Éducaloi, M. Camion fait partie de l'équipe d'Éducaloi depuis 2011. Il a rédigé et mis à jour de nombreux articles d'information juridique grand public, et conçu des outils pédagogiques en droit pour les enseignants du Québec. Depuis 2015, il est largement associé aux projets de simplification de contrats dans les domaines des télécommunications, des assurances et de la finance.

Il intervient occasionnellement comme conférencier sur des sujets touchant l'accès à la justice et la communication claire et efficace du droit.

Entre 2011 et 2014, il a également œuvré comme chercheur au Laboratoire de cyberjustice (McGill-UdeM).

Publications

- Avec Stéphanie Roy : « Des contrats clairs et utiles pour les consommateurs : vers un nouveau standard », dans un ouvrage collectif dirigé par Pierre-Claude Lafond pour la Fondation Claude Masse (à paraitre aux Éditions Yvon Blais, 2016).
- Avec le professeur Fabien Gélinas (Université McGill), le livre *Foundations of Civil Justice* (Springer, 2015);
- Plusieurs articles académiques autour des questions d'accès à la justice :
    - « Three Trade-Offs to Efficient Dispute Resolution » dans l'ouvrage *E-Access to Justice* (Laboratoire de Cyberjustice, 2016).
    - « Architecture, Rituals and Norms in Civil Procedure », *Windsor Yearbook of Access to Justice*, vol. 32:2 (2016).
    - « Forme et légitimité de la justice - Regard sur le rôle de l'architecture et des rituels judiciaires », *Revue Interdisciplinaire d'Études Juridiques - Droit en contexte*, vol. 73 (2014).
    - « Efficiency and Values in the Constitution of Civil Procedure », *International Journal of Procedural Law*, vol.4:2 (2014).

Note globale : 55%

Comment interpréter ce résultat

Votre document démontre une intention claire de faciliter la lecture. Le regroupement de l'information par thème, l'apparence du texte, et l'utilisation de tableaux en témoignent. D'ailleurs, l'utilisation de tableaux est une innovation en matière de rédaction de contrats qui mérite d'être soulignée.

Toutefois, plusieurs aspects posent problème sur le plan de la communication claire et efficace. Voici nos principales recommandations :

- Mieux découper, hiérarchiser et regrouper l'information en fonction des besoins réels de vos divers publics cibles.
- Rendre l'information plus facile à trouver, tant à partir de la table des matières qu'à l'intérieur du document, notamment en rendant les titres plus parlants.
- Rendre l'information plus facile à lire, notamment en allégeant la mise en page des tableaux.
- Rendre l'information plus facile à comprendre, notamment à l'aide de mises en contexte qui permettent de mieux intégrer l'information présentée, et en employant un style rédactionnel plus concret, direct et moins juridique.

Dans certains cas, des modifications simples produiront un résultat immédiatement perceptible. Par exemple, la mise en page des tableaux peut facilement être allégée afin de renforcer le sentiment de simplicité lié à l'apparence du document et la lisibilité du contenu (voir Exemple 1 en annexe).

D'autres aspects peuvent aussi être améliorés sans toucher à la structure globale du document, par exemple en appliquant les techniques de rédaction claire et efficace (voir Exemple 2 en annexe).

Les aspects les plus problématiques exigeront toutefois un travail plus approfondi sur la structure du document, ou du moins sur la structure interne des grandes parties du contrat.

Notre méthode d'analyse

7 critères d'évaluation

Nos trois spécialistes en vulgarisation juridique ont évalué votre document en fonction de 7 grands critères. Ces critères correspondent aux attentes des lecteurs d'aujourd'hui et tiennent compte de sous-critères objectifs qui reflètent les meilleures pratiques en matière de communication claire et efficace.

1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard?
2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui?
3. L'information est-elle facile à trouver?
4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture?
5. L'information est-elle facile à comprendre?
6. La concision est-elle optimale?
7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible?

Votre note globale est une moyenne non pondérée de ces 7 critères. Nous avons tenu compte uniquement de la dernière version du contrat, sans faire d'exercice de comparaison avec une version antérieure, sachant que vos lecteurs ne feront pas cet exercice.

Détermination du public cible

Pour évaluer chacun des critères, nous avons tenu compte du fait que votre document est destiné à plusieurs publics cibles :

- les clients eux-mêmes (particuliers et entreprises),
- les employés et les décideurs de la Régie de l'énergie,
- les avocats d'Hydro-Québec et de ses clients,
- les employés d'Hydro-Québec, (représentants du service à la clientèle, inspecteurs de mesurage, conseillers aux plaintes, maîtres-électriciens, etc.).

Il s'agit de publics cibles diversifiés, possédant dans certains cas une expertise pointue dans des domaines très spécialisés (décideurs de la Régie de l'Énergie, avocats, maitres électriciens) et dans d'autres cas, aucune expertise (clients, représentants du service à la clientèle nouvellement employés).

En présence de plusieurs publics cibles, il est recommandé de rédiger de façon à répondre aux besoins et aux attentes du plus grand nombre possible de lecteurs parmi les publics cibles. Par exemple, un texte clair pour un non-juriste le sera nécessairement pour un juriste. Notre évaluation se place donc du point de vue des clients d'Hydro-Québec, puisqu'ils incarnent le plus grand dénominateur commun entre tous les publics cibles.

À noter, se placer du point de vue des clients n'implique pas pour autant d'éradiquer les termes juridiques ou techniques, qui peuvent avoir une utilité pratique pour les publics cibles plus spécialisés. Afin de déterminer si ces termes sont utiles, il importe d'évaluer le contrat en tenant compte de la réalité pratique de l'industrie, des objectifs d'affaires, des risques juridiques réels et des contraintes propres à chaque organisation. Nous faisons habituellement cette évaluation clause par clause dans le cadre de projets de reconception et réécriture de contrats. Mais nous ne sommes pas en mesure de le faire dans le cadre d'un rapport d'évaluation générale.

Analyse des questions fréquentes et bilan des plaintes

Afin d'évaluer si le contrat répond aux besoins d'informations des publics cibles, nous avons analysé les questions fréquentes, telles qu'elles nous ont été rapportées par Hydro-Québec. Nous avons également analysé les définitions des différentes plaintes contenues dans le *Bilan des plaintes* 2015.

Notre évaluation se limite donc aux besoins identifiés à travers ces questions et plaintes récurrentes. D'autres besoins et d'autres manières d'utiliser votre contrat pourraient ne pas avoir été pris en compte. Par exemple, nous ne pouvons pas évaluer si l'information contenue dans les sections sur les données techniques répond aux besoins très spécialisés des personnes concernées par cette information, compte tenu de la réalité pratique de votre industrie.

Évaluation détaillée

1. Le lecteur a-t-il le sentiment que la lecture du contrat sera simple et utile dès le premier regard?

L'erreur à éviter est de provoquer un sentiment décourageant de longueur et de complexité, voire de créer un lecteur hostile dès le début de la lecture. Susciter un sentiment de simplicité et d'utilité permet au contraire de donner goût à la lecture.

Le premier contact avec un document est un moment crucial pour en démontrer la pertinence et l'utilité. Par exemple, une séquence d'informations incompréhensible ou non pertinente au début du document peut décourager, créer une fatigue cognitive et, selon le niveau de motivation et les aptitudes du lecteur, le faire décrocher.

Note obtenue : 52%

Bien que certains éléments graphiques de votre contrat seront sans doute améliorés dans la version finale, plusieurs lecteurs pourraient être découragés par la longueur du document, de la table des matières, et de l'avant-propos. De plus, certains pourraient ne pas savoir immédiatement si ce document est pertinent pour eux en raison du titre peu évocateur.

Longueur du document déconcertante

La longueur du contrat est déconcertante, sinon décourageante, avec 70 pages et plus de 27 000 mots. Bien sûr, la longueur du document s'explique par le fait d'avoir rassemblé les conditions applicables à tous les types de clients dans un unique document. Mais ces raisons, aussi valables soient-elles, ne diminuent pas le sentiment de complexité provoqué par la longueur du contrat. Cela dit, la concision est évaluée différemment (voir *La concision est-elle optimale?*, p. 25).

Table des matières trop longue et complexe

Il est difficile d'avoir une vue d'ensemble intuitive du contrat à partir de la table des matières. Bien qu'elle ait le mérite d'exister, d'être détaillée et d'être placée au début du document, elle est néanmoins trop longue pour offrir une bonne vue d'ensemble du contrat. Elle est également trop complexe, pour les raisons expliquées dans la section *L'information est-elle facile à comprendre?*, p. 19.

Avant-propos trop long et inadéquat

L'avant-propos semble avoir deux fonctions distinctes : présenter le document, et passer des messages clés au lecteur avant de commencer sa lecture.

D'une part, il semble peu utile de « présenter » un contrat et d'expliquer sous forme de texte la table des matières comme le fait l'avant-propos. Une table des matières lisible et parlante devrait suffire à donner une compréhension générale de la structure et du contenu du document, sans autre explication.

D'autre part, les messages clés que le lecteur doit connaitre avant même de commencer à lire se trouvent noyés par les questions-réponses de l'avant-propos. Par exemple, le fait que les termes définis

sont en italiques dans le contrat, ou que l'espace client constitue une source d'informations complémentaire au contrat, pourraient être regroupés dans un encadré en seconde page de couverture.

« Conditions du service d'électricité », un titre peu évocateur

La notion de « conditions » (comme d'ailleurs, de « conditions générales » ou de « modalités ») n'évoque pas nécessairement l'idée d'un « contrat » pour tout le monde. Ainsi, certains clients pourraient ne pas savoir immédiatement à quel type de document ils ont affaire, ni si ce document est pertinent pour eux.

Voici un exemple de titre et sous-titre, qui pourrait être plus évocateur :

Contrat d'électricité d'Hydro-Québec

Pour les clients résidentiels et corporatifs

Dans cet exemple, le lecteur sait immédiatement qu'il a affaire à un contrat et s'il fait ou non partie des publics cibles. D'autres solutions pourraient être envisagées s'il existe déjà un autre document intitulé « Contrat », par exemple un contrat personnalisé pour chaque client.

Mentions légales rebutantes au début du document

L' « entrée en vigueur » d'un contrat est une notion juridique difficile à comprendre et qui peut rebuter en première page d'un document. Par ailleurs, même pour qui connait cette notion, certaines questions se posent quant à sa portée. Par exemple, la date d'entrée en vigueur signifie-t-elle que la nouvelle version n'est pas applicable aux clients abonnés avant cette date?

Il y a aussi lieu de se questionner sur la nécessité de faire apparaitre cette notion sur la page de couverture. À qui s'adresse cette information? Pourrait-elle se trouver ailleurs? Pourrait-elle être énoncée plus clairement?

Dans la même veine, les mentions légales en seconde page de couverture doivent-elles nécessairement apparaitre en tout début de contrat? Si oui, il est important de rendre leur pertinence évidente pour le lecteur. Par exemple, en expliquant pourquoi la Régie de l'énergie doit approuver le contrat.

2. Le lecteur sent-il que l'on s'adresse à lui?

Personnaliser les documents est optimal pour créer un lien avec le lecteur et ainsi susciter un sentiment de proximité. Par le fait même, les messages sont transmis avec plus d'efficacité.

Note obtenue : 45%

Votre contrat gagnerait à être davantage personnalisé, à adopter un ton moins formel et à mieux distinguer les différents publics cibles.

La désignation des parties est impersonnelle

Le fait de désigner le lecteur par « le client », à la troisième personne du singulier, nuit au sentiment de proximité. S'adresser à son lecteur à la troisième personne du singulier donne un ton plus formel et distant. Au contraire, désigner le client par Vous et l'organisation par Nous a pour effet de rendre le langage plus concret, plus direct, et donc plus efficace. Lorsque l'organisation ne peut pas se désigner elle-même par Nous, il demeure souvent possible de désigner le client par Vous, avec des effets positifs presque équivalents.

Même si votre organisation a des raisons de ne pas utiliser le Nous et le Vous pour désigner les parties, il demeure que chaque compromis en regard d'un principe de communication nuit à la clarté et l'efficacité du document.

Le ton est trop formel, même pour un contrat

Un contrat requiert un ton sérieux, mais pas nécessairement protocolaire. Est-ce qu'un contrat doit « sonner juridique » pour « faire sérieux »? À notre avis, cette question est sujette à débat. Quoi qu'il en soit, le formalisme des tournures de phrases et des notions juridiques crée généralement un sentiment de distance et d'incompréhension pour les non-juristes. Il est donc préférable d'adopter d'autres stratégies pour donner un ton sérieux à un contrat (voir Exemple 2 en annexe).

En plus d'un ton sérieux, il est important qu'un contrat traduise l'aspect relationnel qui sous-tend toute entente contractuelle. Les organisations misent souvent sur la proximité avec le client dans leur image de marque et par le biais de leur service à la clientèle (c'est en quelque sorte la voix de l'organisation). Or, il existe souvent une rupture entre cette image et l'impression de distance et de formalisme laissée aux clients par les communications juridiques, notamment les contrats. Il est pourtant possible de valoriser cette dimension humaine dans un contrat, y compris dans un contrat d'adhésion.

L'électricité fait partie du quotidien de tous les Québécois. Pourtant, le ton de votre contrat tend à être formel, abstrait et impersonnel, ce qui crée un sentiment de distance :

- Le client est désigné à la troisième personne du singulier : « Le client doit … ».
- Plusieurs termes soutenus, techniques, et juridiques sont utilisés.
- Plusieurs tournures de phrases juridiques reflètent une structure de pensée juridique que certains lecteurs seront incapables de comprendre.

Par exemple :

« Le présent article ne peut être interprété comme autorisant quiconque bénéficie de l'électricité à un lieu de consommation à titre d'occupant, de locataire, d'administrateur ou de propriétaire à en bénéficier sans avoir conclu un abonnement. » (Section 1.3, paragraphe 2)

« La cessation d'application prend effet à la fin de la période de consommation mensuelle suivant la réception par le client d'un avis à cet effet envoyé par écrit par Hydro-Québec » (Section 17.9, paragraphe 2)

Le contrat ne distingue pas clairement les différents publics cibles

Bien que les grandes parties du contrat s'adressent à différents publics cibles, le lecteur aura de la difficulté à faire les distinctions nécessaires. Par exemple, comment peut-il savoir s'il est un client de grande puissance? Et si oui, est-ce que les parties I et II s'appliquent à lui? S'il est locataire de son logement, comment peut-il savoir si la partie II - Service d'alimentation le concerne?

Nous ne sommes pas en mesure d'évaluer le choix qui a été fait de produire un unique contrat pour tous les clients d'Hydro-Québec. Cependant, plus les publics cibles sont variés, moins un document est personnalisé, et plus le risque de confusion augmente. C'est un enjeu de lisibilité sur lequel nous souhaitons attirer votre attention.

3. L'information est-elle facile à trouver?

On ne lit pas un contrat comme on lit un roman. Il est bien rare que le lecteur d'un contrat le lise du début à la fin et de façon linéaire. Il s'intéresse généralement au contrat parce qu'il cherche une information précise ou parce qu'il veut en connaitre les éléments essentiels. Le contrat doit donc permettre un repérage rapide de l'information, tant à partir de la table des matières que dans le corps du texte.

Note obtenue : 52%

Globalement, l'information n'est pas facile à trouver dans le contrat. Ce problème est attribuable à trois principaux défauts :

1. les réponses aux questions fréquentes sont introuvables à partir de la table des matières,
2. les titres ne sont pas suffisamment parlants,
3. la table des matières n'est pas correctement hiérarchisée.

La table des matières ne permet pas de répondre aux questions et plaintes du public cible

La table des matières ne semble pas refléter la logique du public cible. (Soulignons toutefois que le fait d'avoir regroupé l'information par thèmes est une approche qui va dans la bonne direction).

En effet, il est généralement impossible de trouver les réponses aux questions fréquentes ou aux plaintes à partir de la table des matières.

- Dans le meilleur des cas, **un titre existe, mais ne reflète pas la logique du lecteur**. Par exemple, la réponse à la question « Pourquoi Hydro-Québec me demande d'acquitter la facture alors que je ne suis pas sur le bail? » se trouve dans la section « 1.2 Responsable de l'abonnement ». Or, il n'est pas aisé de faire le lien entre la notion de « responsabilité » pour l'abonnement et le fait d'être obligé de payer une facture.
- Dans d'autres cas, **les titres peuvent induire le lecteur en erreur**. Par exemple, pour répondre à une question concernant une estimation erronée de la consommation ou une lecture inexacte du compteur, le lecteur est porté à se rendre à la section « 2.1 Relève des données de consommation », qui n'apporte pas de réponse. Le lecteur pourrait aussi se rendre à la section « 2.6 Correction de la facture », où il apprendra que les estimations erronées sont exclues du processus de correction de facture, sans pour autant être dirigé vers la section appropriée.
- Dans les cas les plus extrêmes, **il n'existe aucun titre pour orienter le lecteur vers une réponse**. Par exemple, il n'existe aucun titre dans la table des matières qui permette de répondre à la question « Pourquoi des frais d'administration m'ont été facturés? » ni même « Quelles sont les conséquences si je ne paie pas la facture? ». À titre d'exemple, un défaut de paiement peut entrainer :
    - des frais d'administration (cachés dans la section 2.5 à la ligne 6 du tableau);
    - une interruption de service (cachée dans la section « 5.1 Interruption et rétablissement du service d'électricité » à la ligne 2 du tableau);
    - des frais d'intervention (cachés dans la section 5.4), qui sont différents des frais d'administration, semble-t-il.

Les titres ne sont pas suffisamment parlants

Outre le fait que les titres ne reflètent pas suffisamment les questions et les plaintes récurrentes, leur formulation pose parfois problème sur le plan de leur efficacité :

- Ils ne permettent pas toujours de comprendre la succession des idées.
- Ils ne véhiculent pas toujours la bonne information pour le public cible.
- Leur formulation est abstraite notamment par l'utilisation de noms plutôt que de verbes (problème de « nominalisation des verbes »).

Comparez par exemple ces deux versions pour les titres de la Partie I, Chapitre 1 :

Votre version	Notre suggestion
Demande d'abonnement au service d'électricité	**Abonnement au service d'électricité**
1.1 Demande d'abonnement	1.1 Comment s'abonner
1.2 Responsable de l'abonnement	1.2 Qui est responsable de l'abonnement (y compris de la facture)
1.3 Utilisation de l'électricité sans abonnement	1.3 Ne pas utiliser l'électricité sans abonnement *[Cet exemple est à titre indicatif seulement. Il peut contenir des imprécisions en raison de certaines subtilités ou réalités pratiques que nous ignorons.]*

- Les titres contiennent des termes juridiques (résiliation, dispositions particulières, défaut de paiement, cessation d'application) ou techniques (usage domestique, alimentation aérienne). Par exemple, le terme « résiliation » peut très bien être remplacé par « Mettre fin au contrat », ou encore, « Mettre fin au contrat (résilier) ».

La table des matières n'est pas correctement hiérarchisée

Les titres des Parties ne sont pas faciles à repérer dans la table des matières ni facile à distinguer des titres des Chapitres – c'est un enjeu de mise en page. De plus, quoique les petites majuscules ne soient pas à bannir dans les grands titres (Parties), il est généralement préférable d'utiliser des minuscules pour une lisibilité optimale. Il est aussi recommandé d'utiliser une taille de caractères différente, les indentations ainsi que les caractères gras pour bien différencier les niveaux de titres.

Votre table des matières contient trois niveaux de titres, ce qui la rend suffisamment détaillée.

Cela dit, sans être moins détaillée, la table des matières pourrait être plus courte, plus cohérente et plus pertinente. Par exemple, certains titres de 3ème niveau pourraient être déplacés au 4ème niveau (sachant que ce 4ème niveau ne devrait pas apparaitre dans la table des matières). Ainsi, les titres 6.3 à 6.7 et 7.5 à 7.11 pourraient devenir des sous-catégories des titres 6.2 et 7.4 respectivement. Ce découpage serait plus cohérent, et aurait pour effet de réduire le nombre de titres de 3ème niveau dans la table des matières.

Par ailleurs, la partie VII sur les « recours en cas d'insatisfaction » ne semble pas au bon endroit. Comme elle se trouve après des parties qui ne concernent pas tous les publics cibles (parties IV, V et VI), les lecteurs non concernés par ces parties risquent de décrocher avant de se rendre à la partie VII, parce

que la table des matières est longue et qu'une partie de l'information qui se trouve sur leur chemin n'est pas pertinente pour eux.

Autre problème de hiérarchisation : les parties VI et VII ne contiennent qu'un seul chapitre, ce qui fragmente l'information inutilement.

4. L'apparence du texte facilite-t-elle la lecture?

La mise en page, le graphisme et la typographie ont un impact direct sur la lisibilité d'un document.

Note obtenue : 75%

La mise en page et l'utilisation de tableaux – une innovation en matière de rédaction de contrats que nous saluons – facilitent la lecture. Toutefois, la mise en page des tableaux crée une surcharge visuelle et la police de caractère pourrait s'avérer trop petite. Des illustrations graphiques pourraient aussi être utilisées par endroits.

La mise en page est globalement aérée

La police de caractère (Arial) est adéquate, et l'utilisation des différentes options de mise en page est judicieuse. Le corps du texte n'est pas surchargé.

L'utilisation systématique des tableaux facilite grandement la lecture

Cette initiative mérite d'être saluée. Toutefois, l'utilisation systématique des tableaux et leur mise en forme peuvent donner une impression visuelle de lourdeur et de complexité. Il s'agit essentiellement d'un problème de choix de mise en forme des tableaux, plutôt que d'un problème lié à l'utilisation des tableaux comme telle :

- Les numéros de ligne des colonnes de gauche surchargent la lecture et nuisent à la compréhension.
- Les fonds gris utilisés pour les lignes et colonnes de titres ne sont peut-être pas nécessaires.
- Les mots titres pourraient bien souvent être supprimés.
- Le fait de rendre apparentes les bordures du tableau n'est probablement pas nécessaire.

Pour une version allégée des tableaux, voir Exemple 1 en annexe.

La taille des caractères est trop petite à l'intérieur des tableaux

Une police Arial de taille 7,5 points est trop petite pour bien des lecteurs. Le texte de ce rapport est écrit en police de caractère 10 points. À titre de référence, la *Loi sur la protection du consommateur* impose que les contrats soient rédigés en caractères d'au moins 8 points, voire 10 points dans certains cas[1].

Dans la mesure où le contrat est principalement distribué en format numérique, et peut donc être agrandi sur écran, la taille de caractère ne pose pas de problème majeur. En revanche, la lecture sur petit écran, comme un écran de cellulaire, pourrait s'avérer difficile.

Le graphisme pourrait être mis à profit pour expliquer certaines notions abstraites

C'est le cas, notamment, pour les normes de dégagement prévues à l'Annexe VI. Voir l'exemple inspirant de *Vendor Power! A Guide to Street Vending in New York City* , un dépliant qui illustre notamment les normes de dégagement que doivent respecter les vendeurs de rue de la ville de New

---

[1] Règlement d'application de la loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, r 3, art. 26 à 28.1.

York[2]. De telles illustrations rendent l'information plus facile à trouver, plus facile à lire, mais surtout, plus facile à comprendre.

[2] PDF disponible sur http://welcometocup.org/Projects/MakingPolicyPublic/VendorPower.

5. L'information est-elle facile à comprendre?

Le lecteur doit pouvoir comprendre et intégrer l'information dès la première lecture, sans avoir à relire une phrase, un paragraphe ou une section.

Note obtenue : 47%

Globalement, votre contrat n'est pas facile à comprendre. En résumé, voici pourquoi :

- Certaines mises en contexte nécessaires pour comprendre l'information sont manquantes ou inadéquates.
- La structure des paragraphes et la syntaxe sont problématiques.
- Les meilleures techniques de communication claire et efficace n'ont pas été systématiquement respectées, bien que nous ayons noté une intention apparente de simplifier le langage du contrat.
- Le texte pourrait être mieux fragmenté, malgré l'utilisation fréquente de puces.

Mises en contexte manquantes ou inadéquates

Plusieurs mises en contexte doivent être ajoutées ou révisées pour créer les liens nécessaires entre les différents chapitres et sections, pour introduire la pertinence de l'information qui suit et pour donner les clés de lecture qui permettent de comprendre cette information.

Un exemple de bonne mise en contexte se trouve au début de l'introduction de la section *2.4 Mode de versements égaux :* « Le Mode de versements égaux (MVE) permet de répartir le coût prévu de l'électricité en versements mensuels sur une année selon une estimation de la consommation à venir … ». Cette mise en contexte permet de saisir immédiatement la pertinence de l'information qui suit et de mieux l'assimiler. Malheureusement, malgré un bon début, la fin de cette mise en contexte est problématique. En plus d'être difficile à comprendre, elle ajoute des messages d'un autre ordre : « … le tout sujet à un solde créditeur ou débiteur à la fin de l'inscription à ce mode de paiement ou lors de la révision annuelle. »

Voici quelques exemples de mises en contexte qui posent problème.

- L'introduction de la section *6.1 Application du service de base – alimentation aérienne ou souterraine* indique : « Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux demandes d'alimentation et déterminent le service de base offert par Hydro-Québec. » Cette introduction ne permet pas de comprendre ce qu'est une demande d'alimentation, ni ce qu'est le service de base en alimentation, ni de savoir si la section qui suit est pertinente pour un client. D'ailleurs, le champ d'application n'a pas nécessairement à être défini si les titres sont suffisamment parlants.

- À la section *12.2 Installation d'équipement* : « Les équipements du réseau de distribution d'électricité situés sur la propriété desservie ou à desservir sont réputés servir à l'alimentation électrique de celle-ci, sauf s'il n'y a eu aucun abonnement et aucune livraison d'électricité depuis plus de 12 mois. » Cette introduction ne fait pas vraiment de sens pour le lecteur non juriste et n'aide aucunement à comprendre la suite.

- Dans certains cas, la surabondance de termes techniques et de termes définis rend la compréhension très difficile. Par exemple, à la section *15.4 Dépassement de la limite de courant*

maximal appelé : « Dans le cas d'une *installation électrique* alimentée directement de la *ligne* ou à partir d'un *poste distributeur* sur poteau à la *tension* 347/600 V, et dont la somme des *intensités nominales* des coffrets de branchement est supérieure à 600 A, lorsqu'Hydro-Québec constate que la limite de courant maximal appelé est dépassée : … » Ici, non seulement la mise en contexte est inadéquate, mais le tableau qui suit est en fait une continuation de la phrase introductive. Autrement dit, l'information qui est visuellement fragmentée ne l'est pas sur le plan syntaxique, ce qui oblige à lire le tableau pour saisir la portée de la phrase censée introduire le tableau.

Structure des paragraphes et syntaxe problématiques

Nous croyons qu'il s'agit là du principal problème de rédaction du contrat. Le schéma est le suivant : la structure de pensée juridique dicte souvent d'énoncer les conditions d'application d'une règle, les limites, les nuances, les exceptions et parfois les délais en même temps que la règle elle-même. Cette façon de rédiger implique le plus souvent de recourir à une syntaxe complexe avec de nombreuses incises. C'est une pratique rédactionnelle à proscrire.

Par exemple, à l'introduction de la section *12.6 Sécurité des personnes et protection des biens* : « Le client est le gardien de tous les équipements d'Hydro-Québec, notamment l'*appareillage de mesure*, installés sur la propriété desservie, à l'exception des poteaux et des conducteurs aériens, sauf si ces équipements sont situés dans un lieu sous le contrôle d'un tiers. »

Autre problème lié à l'ordre des idées : la section 1.3 Utilisation de l'électricité sans abonnement.

Votre version *Conséquence énoncée avant la règle générale*	Notre suggestion *Conséquence énoncée après la règle générale*
Utilisation de l'électricité sans abonnement En l'absence d'un abonnement, l'occupant, le locataire, l'administrateur ou le propriétaire qui peut bénéficier ou bénéficie de l'électricité, sans être client, est considéré avoir les mêmes obligations qu'un client en vertu des présentes conditions de service. Le présent article ne peut être interprété comme autorisant quiconque bénéficie de l'électricité à un *lieu de consommation* à titre d'occupant, de locataire, d'administrateur ou de propriétaire à en bénéficier sans avoir conclu un abonnement.	**Ne pas utiliser l'électricité sans abonnement** Que vous soyez occupant, locataire, propriétaire ou administrateur, vous ne pouvez pas utiliser l'électricité disponible à un *lieu de consommation* sans abonnement. Si vous le faites, vous êtes considéré avoir les mêmes obligations qu'un client abonné. *[Cet exemple est à titre indicatif seulement. Il peut contenir des imprécisions en raison de certaines subtilités ou réalités pratiques que nous ignorons.]*

Les principes de rédaction claire et efficace doivent être respectés de façon plus systématique

Voici les problèmes rencontrés fréquemment dans votre contrat.

Vocabulaire et expressions soutenus, juridiques ou techniques

- Factures subséquentes (2.1, dernier paragraphe)
- Mensualité (plutôt que « paiement mensuel ») (2.4 ligne 3)
- Mode de paiement d'un solde débiteur (2.4 ligne 4)
- Faire l'objet d'une correction (plutôt que « être corrigée ») (2.6, phrase introductive)
- Cessation du service d'électricité (3.1, ligne 7).
- Garantie exigible en vertu des présentes conditions de service (5.1, ligne 4).
- Procéder à une interruption (plutôt que « interrompre ») (encadré 5.3, ligne 2).
- Préalablement à tout prolongement d'une ligne (plutôt que « Avant de prolonger une ligne ») (6.1, ligne 2).
- En l'absence de (6.1, ligne 2).
- Lesdits (19.4).

Phrases à la voie passive plutôt qu'active

- « Le branchement du client doit être fourni par celui-ci jusqu'à la ligne. » (6.2, ligne 4)
    - Comparez par exemple :
      « Le client doit fournir le branchement jusqu'à la ligne. »
- « Hydro-Québec n'accepte une demande de cessation du service d'électricité par le propriétaire que lorsque l'abonnement en cours a été résilié à la demande du client. » (3.1, ligne 7, 1ère phrase)

Nominalisation des verbes

- Ce problème est très fréquent dans les titres. Voir la section *L'information est-elle facile à trouver?*, au paragraphe *Les titres ne sont pas suffisamment parlants,* p.15.
- Un exemple dans le corps du texte :
  « Si vous envisagez la construction ou l'ajout de tout bâtiment ou installation près des équipements d'Hydro-Québec… » (Avant-propos, 3ème puce, 2ème paragraphe)
    - Comparez par exemple :
      « Si vous envisagez de construire ou d'ajouter un bâtiment ou une installation… »

Formulations abstraites et complexes

- « Si la correction entraîne le paiement par le client d'un montant additionnel dû à Hydro-Québec, le montant résultant de l'application de la correction est porté au compte du client à titre de débit. » (2.6, ligne 1, 3ème puce)
- « Tout dépôt visé dans le présent chapitre ne peut excéder une somme égale à l'estimation de la facturation la plus élevée sur une période d'environ 60 jours consécutifs, et ce à l'intérieur des 12 mois qui suivent la date de la détermination du montant du dépôt. » (4.4)

- « Lorsqu'Hydro-Québec procède à l'interruption du service d'électricité en vertu de l'article 5.1, elle transmet au client un avis *par écrit* d'au moins 8 *jours francs* de son intention de procéder à cette interruption, sauf dans les cas prévus aux lignes 1 et 10 à 13 du même article, pour lesquels Hydro-Québec ne transmet aucun avis. » (5.3, ligne 3)
- « La cessation d'application prend effet à la fin de la période de consommation mensuelle suivant la réception par le client d'un avis à cet effet envoyé *par écrit* par Hydro-Québec » (17.9, 2ème paragraphe)

Utilisation de synonymes qui peuvent être source de confusion

- « client » vs « responsable de l'abonnement » vs « titulaire de l'abonnement » (Annexe II).
- Les termes « articles » et « dispositions » sont tous deux utilisés pour faire référence aux clauses du contrat. Le terme « disposition » est aussi parfois utilisé de manière similaire à « modalité ».
- La distinction est difficile à faire entre les termes suivants : « transformateur de mesures »; « transformateur ou autre équipement destiné à assurer la protection de l'installation électrique »; « appareillage destiné exclusivement à la gestion de la charge électrique et au mesurage »; « appareils de mesure qui servent à la protection électrique de la propriété desservie, à l'affichage des données de mesure et à l'émission des signaux de contrôle de charge » (11.4).
- « montant alloué » vs « réduction du montant à payer » : est-ce la même notion? (19.1).

L'information doit être mieux fragmentée, y compris dans les listes à puces

Nous saluons l'effort qui a été fait de fragmenter l'information par l'utilisation de listes à puces numérotées. Cependant, cette utilisation n'est pas toujours optimale :

- Dans les tableaux, les numéros ne correspondent pas nécessairement à une succession d'étapes ni à une hiérarchie par ordre de priorité de l'information. L'existence des numéros semble alors superflue, et a pour effet de charger inutilement l'aspect graphique en ajoutant une colonne d'information somme toute peu utile.
- Les listes à numéros dans les paragraphes ne respectent pas les meilleures pratiques; à certains endroits, les numéros sont requis, mais à d'autres, ils apportent plutôt de la confusion. Par exemple, lorsqu'il existe deux conditions ou options mutuellement exclusives, il est préférable d'utiliser une puce sans numéros. Au contraire, lorsqu'il faut remplir deux conditions, il est préférable d'utiliser des numéros. Parfois, les numéros sont utilisés pour lister les étapes d'un calcul (voir p.26, 27, 28 du contrat). Dans ce cas, il est préférable de présenter l'information sous forme algébrique.
- Les listes à puces ne permettent pas, en elles-mêmes, d'opérer une fragmentation de l'information s'il n'y a pas de rupture syntaxique entre l'appel de la liste et la liste elle-même. En voici deux exemples :

Il s'agit parfois d'un petit détail, comme dans la section *12.4 Accès d'Hydro-Québec à ses installations* :

Votre version	Notre suggestion
Hydro-Québec doit pouvoir accéder à la propriété desservie :	Hydro-Québec doit pouvoir accéder à la propriété desservie dans les cas suivants :
1. pour installer, exploiter, inspecter, entretenir, réparer, modifier ou enlever tout équipement qui lui appartient ;	1. Pour installer, exploiter, inspecter, entretenir, réparer, modifier ou enlever tout équipement qui lui appartient.
2. pour obtenir les données de consommation du ou des compteurs ;	2. Pour obtenir les données de consommation du ou des compteurs.
3. pour vérifier si l'utilisation de l'électricité par le client est conforme aux présentes conditions de service ;	3. Pour vérifier si l'utilisation de l'électricité par le client est conforme aux présentes conditions de service.
4. pour interrompre ou rétablir le service d'électricité.	4. Pour interrompre ou rétablir le service d'électricité.
	[Cet exemple est à titre indicatif seulement. Il peut contenir des imprécisions en raison de certaines subtilités ou réalités pratiques que nous ignorons.]

Mais le problème est parfois plus sérieux, comme dans la section *6.4 Prolongement d'une ligne souterraine*.

6.4 Prolongement d'une ligne souterraine

Si la *demande d'alimentation* du client nécessite des travaux de prolongement d'une *ligne* souterraine, le nombre de mètres requis est inclus dans le *service de base* si l'une ou l'autre des conditions suivantes sont respectées, selon le type de demande :

	Type de demande	Conditions
1	Dans un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale	La *densité électrique minimale* est respectée au *point de raccordement*.
2	En périphérie d'un réseau souterrain ayant atteint la densité électrique minimale	1. La demande d'alimentation du client nécessite de prolonger une ligne souterraine existante sur une distance maximale de 333 m à partir d'un endroit où la densité électrique minimale est respectée ; et 2. Ce prolongement respecte également la densité électrique minimale.
3	Dans le cadre d'un plan d'aménagement d'une municipalité	1. Le point de raccordement de la demande d'alimentation est situé à un endroit visé par un plan d'aménagement municipal convenu avec Hydro-Québec qui prévoit : a) la réalisation des travaux d'infrastructures publiques ; et b) un plan de déploiement du réseau de distribution d'électricité ainsi que l'échéancier associé ; et 2. La capacité de transformation projetée de l'ensemble des demandes d'alimentation prévues dans le plan d'aménagement municipal permet d'atteindre la densité électrique minimale sur une période de 10 ans ; et 3. La demande d'alimentation du client nécessite des travaux de prolongement d'une ligne souterraine respectant la densité électrique minimale sur une distance minimale de 333 m.

Hydro-Québec peut également déployer un réseau souterrain pour des raisons techniques.

Dans ce cas, il y a une introduction qui annonce le tableau, puis un appel de liste à l'intérieur du tableau, puis une liste qui, pour la ligne 3, est en fait une longue phrase malgré les points-virgules. Autrement dit, comprendre l'intérieur du tableau suppose de garder en mémoire la structure syntaxique de l'introduction et de l'appel de liste. Autant dire que le lecteur doit avoir la motivation nécessaire pour lire plusieurs fois avant de comprendre. Et une fois la syntaxe reconstituée, on constate une ambigüité entre le caractère mutuellement exclusif des conditions dans l'introduction, et le caractère apparemment cumulatif des conditions prévues dans le tableau.

Le lexique et les définitions doivent être repensés

Un excès de définitions fragmente la lecture et nuit à la lisibilité générale. Voici certains des problèmes identifiés.

Comprendre certaines définitions implique plusieurs termes définis

Cela indique que le lexique est trop autoréférentiel et pas assez ancré dans le langage courant.

- Pour comprendre ce qu'est une demande d'alimentation, il faut aussi lire : installation électrique, poste client, point de raccordement et branchement du client.
- Le concept de *point de raccordement* semble poser particulièrement problème. Par exemple, pour comprendre ce qu'est un *lieu de consommation*, qui semble être un concept relativement simple, il faut comprendre le *point de raccordement*, qui renvoie lui-même à de nombreuses définitions.

Certaines définitions sont de simples renvois

Pour comprendre un mot en italique dans le texte, il est parfois nécessaire de se référer à l'Annexe I, qui nous renvoie alors simplement à une autre section du contrat. C'est une étape de trop pour le lecteur.

- « par écrit » : a le sens prévu à l'article 9.1
- « verbalement » : a le sens prévu à l'article 9.1
- « calcul détaillé du coût des travaux » : a le sens prévu à l'article à 7.2
- « entente de réalisation de travaux majeurs » : a le sens prévu à l'article 8.3
- « évaluation pour travaux majeurs » : a le sens prévu à l'article 8.3
- « par écrit » : a le sens prévu à l'article 9.1
- « proposition de travaux mineurs » : a le sens prévu à l'article 8.2

Certaines définitions peuvent être réunies

Certaines définitions n'existent que pour définir un autre terme défini. Par exemple : *activité commerciale* et *activité industrielle* servent uniquement à définir *exploitation agricole*. Elles ne se retrouvent nulle part ailleurs dans le document.

Certains concepts de base sont difficiles à comprendre

Dans le contrat, certains termes ou expressions définis font référence à un concept pourtant simple dans le langage courant. Par exemple, pour un client résidentiel, le nom de l'endroit où il habite et où il veut recevoir de l'électricité n'est pas clair. Comparez par exemple :

- Une maison, un logement (point de vue du client résidentiel)
- Un immeuble (point de vue du propriétaire)
- Une propriété desservie ou à desservir (expression utilisée dans le contrat,

mais pas dans les définitions)
- Un lieu de consommation (terme défini)
- Un bâtiment (terme défini)

Format du lexique Les termes définis sont en gras, italique, et entre guillemets dans le lexique. Il faudrait uniformiser l'utilisation du gras, de l'italique et des guillemets avec le texte du contrat, pour les faire apparaitre en italique seulement.

6. La concision est-elle optimale?

La concision d'un texte, des paragraphes et des phrases augmente la lisibilité. Cela permet d'aller droit au but et d'éviter de perdre le lecteur au détour de mots superflus, de redondances ou d'informations inutiles.

Note obtenue : 73%

Votre contrat fait généralement preuve de concision, malgré sa longueur. Il ne semble pas contenir d'information inutile ou inappropriée pour les différents publics cibles. Il faudrait simplement veiller à mieux différencier ces différents publics cibles.

Globalement, l'information n'est pas répétée inutilement. Attention toutefois aux titres des tableaux qui reprennent souvent mot pour mot le titre de la section ou les mots clés de la phrase introductive.

Le principal défaut de votre contrat du point de vue de la concision a trait à la hiérarchisation de l'information, à la structure des paragraphes et des phrases et à la syntaxe utilisée. Nous traitons de ces aspects dans la section précédente.

7. Le document répond-il aux besoins d'information du public cible?

Un document utile est un document qui répond aux besoins d'information du public cible. C'est le cas, notamment, lorsque l'information est facile à trouver et qu'elle offre au lecteur une réponse précise et complète.

Note obtenue : 42%

Les réponses aux questions fréquentes de vos clients se trouvent généralement dans le contrat, mais sont souvent introuvables à partir de la table des matières. Par ailleurs, lorsqu'il est possible de trouver l'information, elle n'est pas toujours présentée de façon à permettre au public cible de savoir quel geste il doit poser.

Bien que présente, l'information est difficile à trouver

Nous traitons de cet aspect dans la section *L'information est-elle facile à trouver?*, p. 14.

L'information n'est pas présentée de façon à permettre au public cible de savoir comment agir

Outre le fait que la rédaction est souvent abstraite (voir Les principes de rédaction claire et efficace doivent être respectés de façon plus systématique, p. 21), l'information n'est pas toujours structurée ni rassemblée de façon à offrir au public cible une réponse concrète, précise et complète.

Par exemple, dans la section *5.5 Interruption et rétablissement du service d'électricité en période d'hiver*, aucune indication n'est donnée sur les mesures que doit prendre le client qui reçoit un avis d'interruption pendant l'hiver, mais qui respecterait les conditions de non-interruption. Doit-il appeler pour expliquer qu'il respecte ces conditions? Ou doit-il présumer qu'Hydro-Québec sait qu'il respecte les conditions?

Autre exemple : les conséquences en cas de défaut de paiement ne sont pas rassemblées.

Commentaire sur l'écosystème documentaire

Un document comme un contrat n'existe pas dans le vide. Il coexiste avec d'autres outils de communication, juridiques et non juridiques, parmi lesquels on retrouve le plus fréquemment :

- Un contrat personnalisé en plus du contrat générique applicable à tous les clients
- Des factures
- Des avis liés au contrat (avis de retard, avis d'interruption, etc.)
- Un site web (Espace client, version numérique du contrat, offres promotionnelles et autres informations)

Il arrive fréquemment que le contrat et les communications juridiques échappent au contrôle du service des communications d'une organisation. À l'inverse, le langage des communications non juridiques, comme les offres promotionnelles ou un site web, échappe souvent au contrôle des juristes. Quelles qu'en soient les raisons, la division des expertises au sein d'une organisation nuit souvent à la cohérence entre les différents documents qui composent l'écosystème documentaire dans lequel évoluent les utilisateurs (clients, mais aussi employés et représentants). Autrement dit, les processus organisationnels ne tiennent pas toujours compte de l'expérience utilisateur.

L'un des principes fondamentaux de la communication claire et efficace consiste à faire preuve d'une cohérence irréprochable. La logique interne d'un contrat pose problème dans bien des cas, mais bien souvent, d'autres incohérences apparaissent entre le contrat et les documents qui lui sont connexes. La description des services, par exemple, ne sera pas identique sur la facture, ou encore dans l'espace client.

Ce sont des problématiques qui requièrent une évaluation en profondeur de l'écosystème documentaire, mais aussi des processus organisationnels qui produisent cet écosystème. Notre rapport ne tient pas compte du critère de cohérence du contrat avec l'écosystème documentaire dans lequel évoluent les différents clients et utilisateurs des *Conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec*. C'est toutefois un critère important qui touche à la lisibilité et à l'accessibilité de votre document, sur lequel nous croyons qu'il était opportun d'attirer votre attention.

Annexe

Exemple 1 : mise en page allégée

Dans cet exemple, seuls la mise en page et le format du tableau ont été modifiés. Pas le texte, ni la typographie, ni la taille des polices.

CHAPITRE 1 DEMANDE D'ABONNEMENT AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

1.1 Demande d'abonnement

Toute demande d'abonnement doit respecter les modalités suivantes :

Présentation de la demande	Toute personne qui sera responsable de l'abonnement, ou son représentant dûment autorisé, doit présenter à Hydro-Québec une demande d'abonnement au *service d'électricité*.
Transmission de la demande	La demande d'abonnement doit être transmise comme suit : 1. Pour toute *installation électrique* existante, si l'abonnement est au *tarif domestique* ou au tarif de petite *puissance* : a) par écrit ou b) verbalement. 2. Pour toute autre installation électrique existante, ou pour toute nouvelle installation électrique : par écrit.
Renseignements obligatoires	Pour que la demande d'abonnement puisse être acceptée, le client doit fournir les renseignements obligatoires précisés à l'annexe II.
Frais applicables	Les « frais d'abonnement » indiqués dans les *Tarifs* s'appliquent à toute demande d'abonnement, à l'exception des demandes faites au moyen du site Web ou de la réponse vocale interactive d'Hydro-Québec.
Confirmation de l'abonnement	Si la demande est acceptée, Hydro-Québec confirme par écrit au client les principales caractéristiques de son abonnement.
Début de l'abonnement	L'abonnement débute : 1. à la date convenue par Hydro-Québec et le client ou 2. à la date de mise sous *tension* initiale, dans le cas d'une nouvelle installation électrique.

Exemple 2 : texte reformulé

Dans cet exemple, vous trouverez une mise en contexte et une reformulation de l'information. Certaines informations qui nous semblaient non pertinentes dans cette section ont été supprimées.

Cet exemple est à titre indicatif seulement. Il peut contenir des imprécisions en raison de certaines subtilités ou réalités pratiques que nous ignorons.

Chapitre 4 Garantie exigée (si vous représentez un risque financier pour Hydro Québec)

Nous pouvons exiger le dépôt d'une garantie si vous représentez un risque financier pour Hydro-Québec. Vous pouvez fournir cette garantie en versant un montant en argent ou par toute autre forme de garanties de paiement.

4.1 Pour les abonnements résidentiels

Nous pouvons conclure que vous représentez un risque financier et exiger un dépôt de garantie dans les cas suivants :

1. Vous avez reçu un avis de retard dans les 24 derniers mois.

2. Votre service d'électricité a été interrompu car vous êtes en retard dans le paiement de vos factures. Dans ce cas, le dépôt d'une garantie est obligatoire pour obtenir le rétablissement du service d'électricité.
3. Vous avez eu recours à la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* dans les 24 derniers mois.

4.2 Pour les autres abonnements

Nous pouvons conclure que vous représentez un risque financier et exiger un dépôt de garantie dans les cas suivants :

…

éducaloi

SAVOIR C'EST POUVOIR