

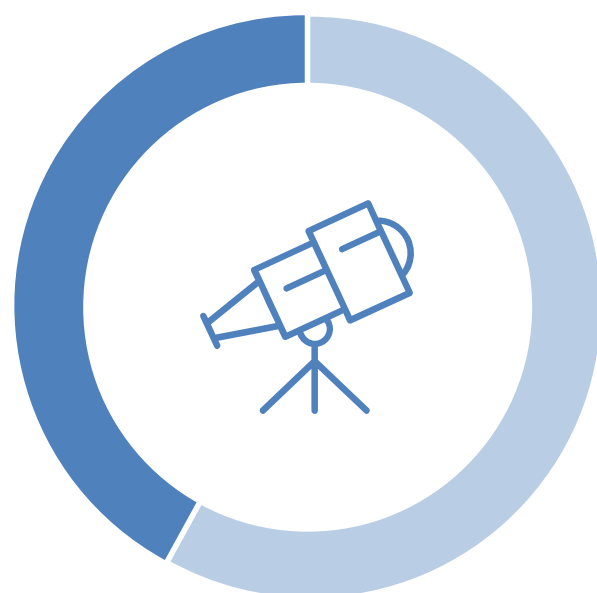


Le langage juridique clair

-

Lydia Zunino

Les **bénéfices** du langage juridique clair



-20%
de mots



0%
de phrases relues



+50%
de mémorisation



+30%
de vitesse de lecture

Que préférez-vous lire ?

Avant

Un sous-traitant ne peut commencer à intervenir sur un chantier que sous réserve d'une part, que le représentant du pouvoir adjudicateur l'ait accepté, et d'autre part, que ce sous-traitant ait adressé au coordinateur de sécurité et protection de la santé des travailleurs, lorsque celui-ci est exigé par la loi, un plan particulier de sécurité et de protection de la santé, conformément à l'article L.4532-9 du Code du Travail.

(Extrait de l'article 3.6 du CCAG Travaux)

Après

Un sous-traitant peut commencer à intervenir sur un chantier seulement si :

1. il a été accepté par le représentant du pouvoir adjudicateur;
2. il a adressé un plan particulier de sécurité et de protection de la santé (article L.4332-9 du Code du Travail), au coordonateur de sécurité et protection de la santé des travailleurs.

Cette 2ème condition s'applique uniquement quand le plan est exigé par la loi.

**C'est quoi,
un texte juridique
clair ?**

Un texte est **clair si son lecteur**



trouve facilement l'information

peut le **lire** rapidement

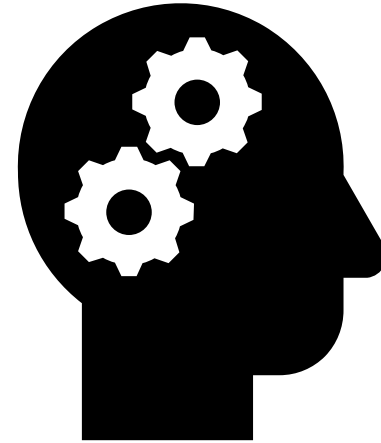


le **comprend** correctement

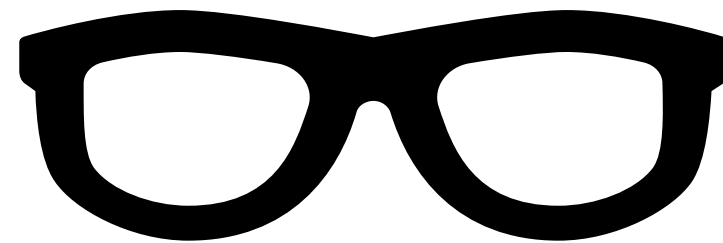
en **mémorise** les messages clés



Lisibilité textuelle = mots/phrases



Lisibilité visuelle = mise en page



Un langage clair est un langage **facile à comprendre**. On le désigne souvent aussi comme étant clair et simple, ce qui correspond à la notion anglaise de **plain**.

Il faut du temps et des efforts pour communiquer simplement.

Cette technique fait appel à plusieurs disciplines :

- la **communication**
- la **psychologie**
- la **linguistique**

A la lumière des **sciences comportementales**

Faire le **lien entre la compréhension et l'engagement.**

Nous sommes des êtres de système 1 : nous utilisons des **raccourcis mentaux** pour se faire une opinion à partir d'un texte par exemple



Le cerveau a ses propres limites et fonctionne de façon à économiser ses ressources : ce mode de fonctionnement “écoénergique” implique que le cerveau préfère utiliser des raccourcis.

Cette tendance à utiliser des raccourcis s'applique à toute **information écrite.**

A la lumière des sciences comportementales



De plus, la surcharge d'informations est assimilée à un stress, ce qui provoque l'**activation des filtres affectifs du cerveau**, et limite les flux d'information vers les réseaux cognitifs.

La surcharge d'informations limite donc nos capacités de raisonnement.

Plus le texte est clair, plus on va être en capacité à être informé puis convaincu. Il y a un **lien direct entre clarté et capacité d'engagement** puis capacité de conviction

Le langage clair permet d'engager les individus

3 R

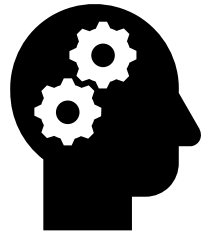
- Réfléchir
- Rédiger
- Réviser



3 R

- Réfléchir



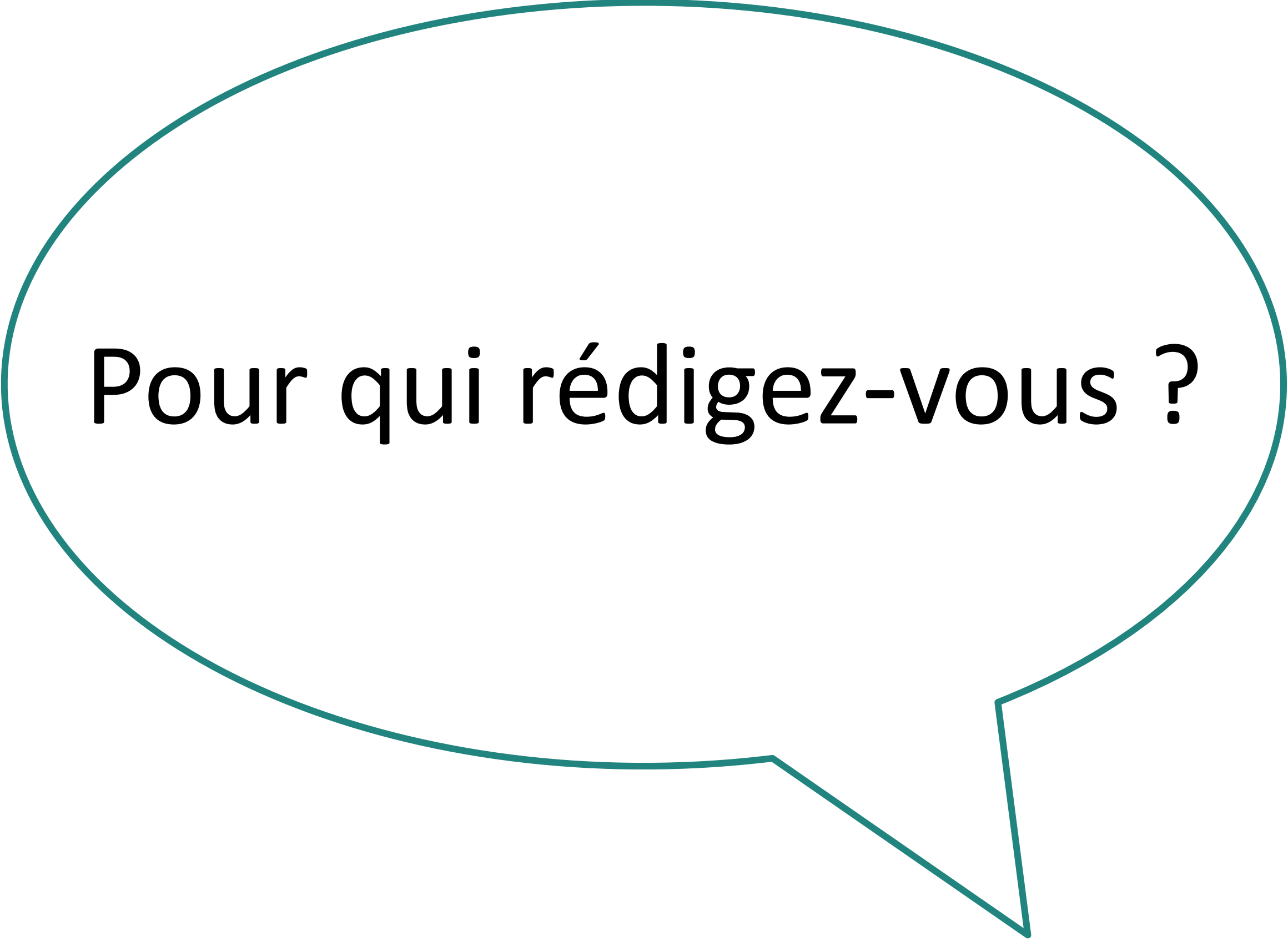


Identifiez votre destinataire

« Les bons rédacteurs ont
une **empathie permanente**
pour leurs lecteurs »

Bryan A. Garner





Pour qui rédigez-vous ?

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)

Niveau de maîtrise d'une langue

Niveau 1	A0	débutant
Niveau 2	A1	élémentaire
Niveau 3	A2	Pré-intermédiaire
Niveau 4	B1	Intermédiaire
Niveau 5	B2	Intermédiaire supérieur
Niveau 6	C1	Avancé
Niveau 7	C2	Compétent

<https://www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages/>

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)

Niveau de maîtrise d'une langue

80 % ➡

5 % ➡

Niveau 1	A0	débutant
Niveau 2	A1	élémentaire
Niveau 3	A2	Pré-intermédiaire
Niveau 4	B1	Intermédiaire
Niveau 5	B2	Intermédiaire supérieur
Niveau 6	C1	Avancé
Niveau 7	C2	Compétent



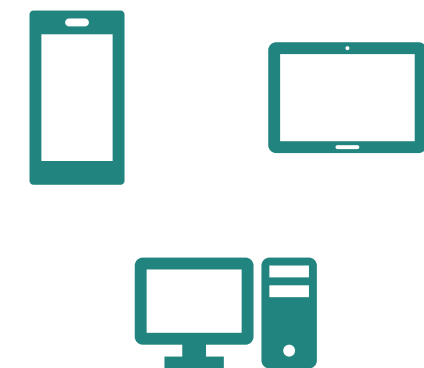
Scénarios de lecture

- Comportements et usages des lecteurs
- Éléments de contexte:

Quand et comment lit-il ?

Lieux, moments, outils, supports, etc.

Récurrent ou occasionnel ?



Créer des **personas**



- 4 à 7 personas
- Déterminer: ses attentes, ses aptitudes (niveau éducation)
- Profiler son état d'esprit
- Evaluer le temps qu'il a à vous consacrer



Déterminez votre objectif

Pourquoi on écrit

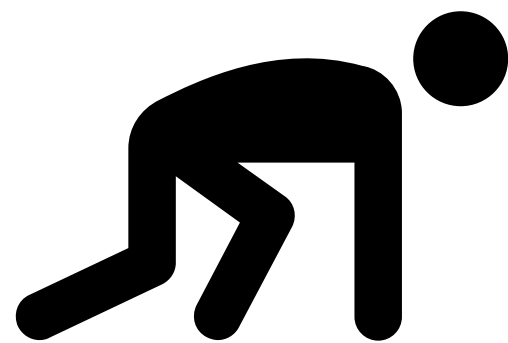
- Informer
- Expliquer
- Demander / dire de faire
- Convaincre





Expliquer une procédure	Suivez l'ordre chronologique.
Informer	Commencez par l'information principale. Regroupez les informations par thèmes (surtout si votre message est long).
Faire agir	Problème – cause – solution 1. Quel est le problème ? 2. Pourquoi ce problème se pose-t-il ? 3. Que faire pour le résoudre ?
Convaincre	Présentez les avantages et inconvénients qui expliquent votre choix. 1. Situation. 2. Votre proposition. 3. Avantages de votre proposition. 4. Autres possibilités

Que voulez-vous que
le lecteur fasse **après avoir lu** ?





Sélectionnez les informations

en fonction de:

- votre **public cible**
- votre **objectif**

Éliminez le superflu et l'inutile

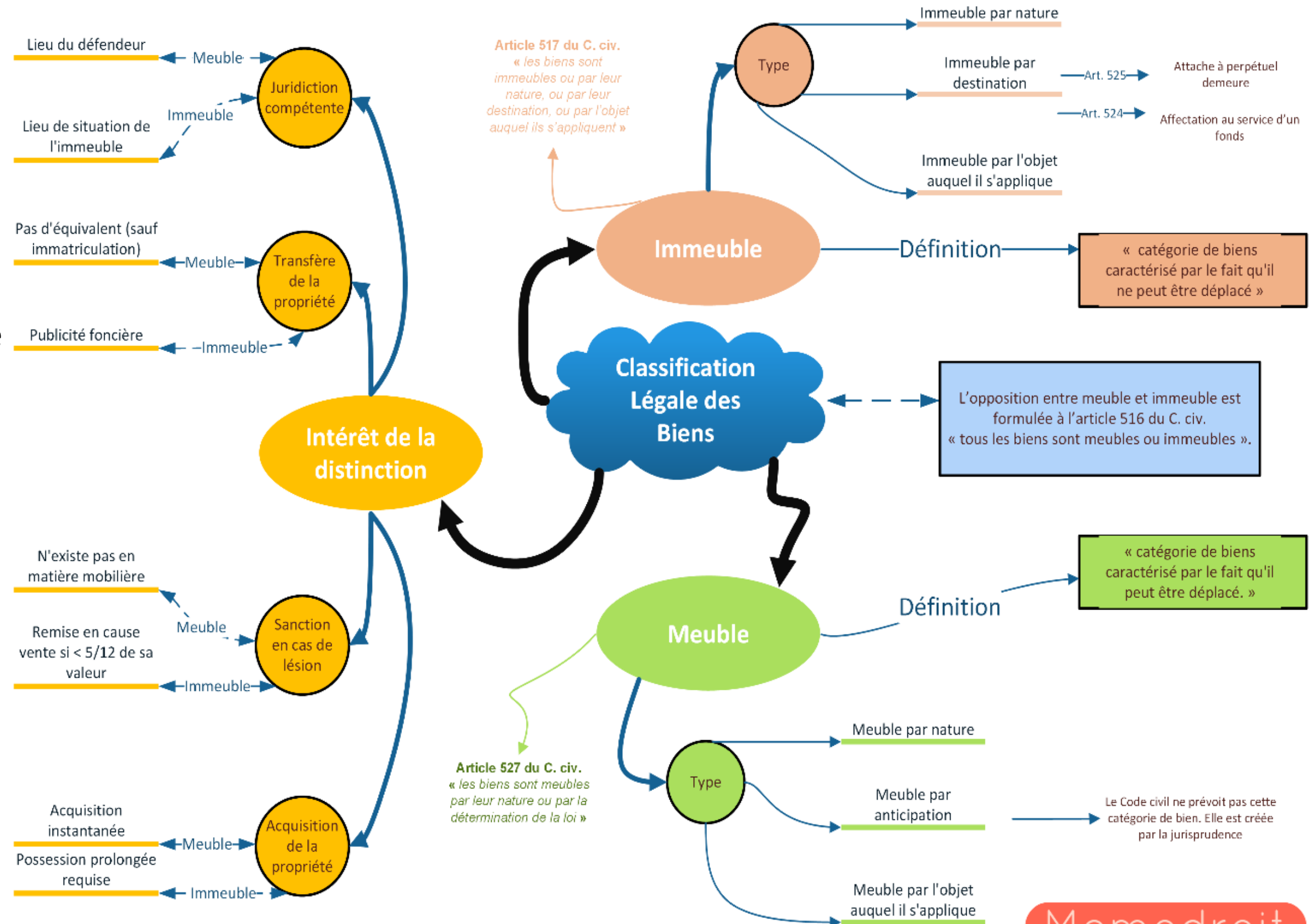
5W2H ou CQQCOQP

QUOI ?	Informations essentielles
QUI ?	Personnes concernées
QUAND ?	Jours, heures, délais, périodes
OÙ ?	Lieux
COMMENT ?	Circonstances, explications
POURQUOI ?	Causes et/ou objectifs
COMBIEN ?	Données chiffrables et mesurables



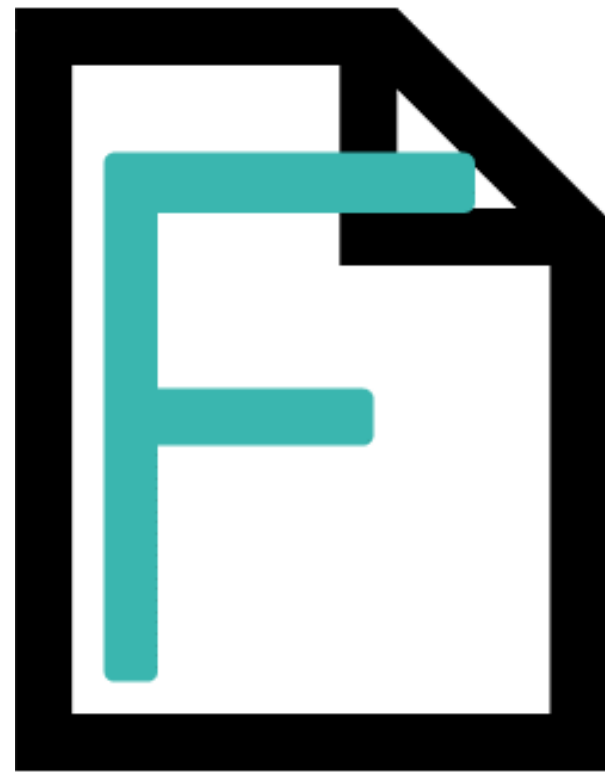
Mindmapping

- permet à la fois de **synthétiser** une information mais aussi de l'organiser, d'en avoir **une vision d'ensemble et détaillée**.
- arborescence avec au centre l'idée principale. Ensuite viennent les idées secondaires, puis les autres idées liées à celles-ci sous forme de branches.
- En droit, cette technique est intéressante, notamment lorsqu'une situation varie en fonction de certains critères et que diverses questions peuvent découler de ces différentes situations

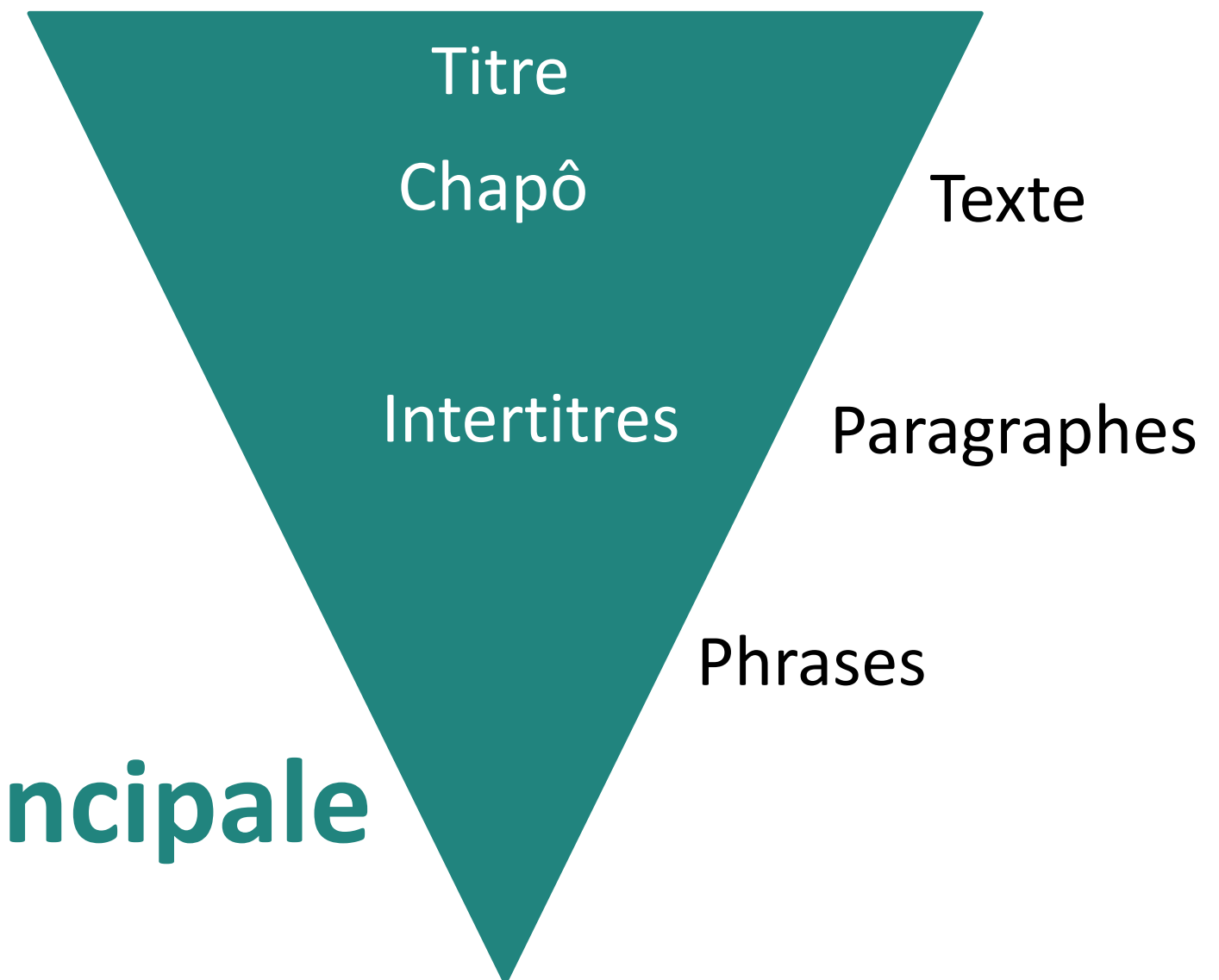




Ordonnez les informations



- Suivez la **logique du destinataire**
- Montrez directement au lecteur **ce qu'il veut**
- Pyramide du contenu



Commencez par l'**info principale**

- Suivez la **logique du destinataire**
- Commencez par **l'information principale** pour le destinataire

COMPROMIS DE VENTE D'UN BIEN IMMOBILIER



Le(s) vendeur(s) :

Le(s) acquéreur(s) :

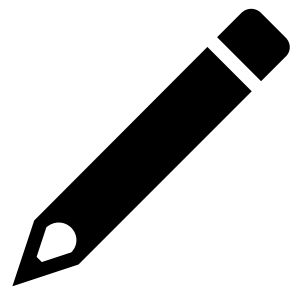
Le bien vendu :

Le vendeur vend à l'acquéreur, qui accepte, le bien immobilier
tel que décrit dans ce compromis aux conditions suivantes.

3 R

- Rédiger

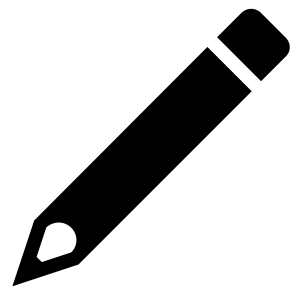




Mettez-vous à hauteur d'homme/femme

Des propos clairs inspireront toujours un sentiment de **confiance**, **d'humanité et de respect** de la part du non-juriste contrairement à des textes formels et impersonnels.

Lorsqu'un particulier a affaire à la justice ou au droit, c'est le plus souvent dans des **moments difficiles de sa vie**. Il est donc essentiel que le professionnel s'assure que le particulier comprenne rapidement, facilement et pleinement les actes juridiques qu'il pourrait recevoir.



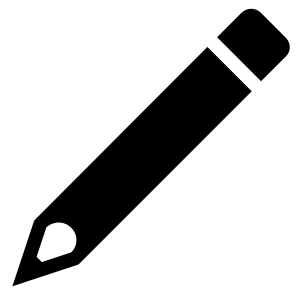
Mettez-vous à hauteur d'homme/femme

Dimension humaine

- « vous »
- « nous »

Ton convivial



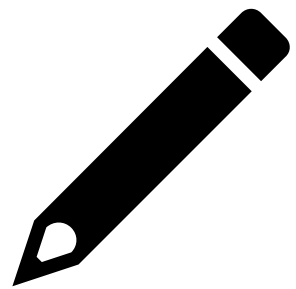


Utilisez les mots de vos lecteurs

Expliquez les **termes juridiques** :

- **Définissez** (pop-up, lexique, marge, etc.)
- **Paraphrasez** (c'est-à-dire, etc.)

👉 Data Protection Officer, Consentement, ayants droit, etc.



Utilisez les mots de vos lecteurs

Évitez ou expliquez les **termes à double sens**

- dans le langage courant
- dans le langage juridique

prescription, prime, etc.



Cookie

[Electricité](#)[L'électricité et le gaz](#)[Gaz](#)[Nos services](#)[Devenir Client](#)[Pourquoi nous choisir](#)

► [Souscrire au 09 88 81 30 05](tel:0988813005)
(prix d'un appel local)

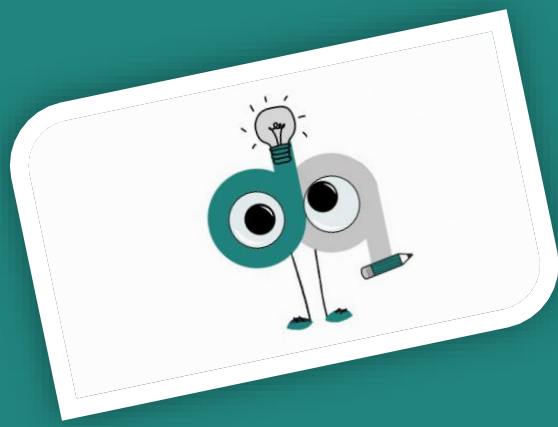
Données personnelles et cookies



Qu'est qu'un cookie ?

Lors de vos consultations sur nos sites, un fichier texte, appelé cookie, est déposé sur votre ordinateur/tablette/smartphone. Il a pour but de collecter des informations relatives à votre navigation. Les cookies sont gérés par votre navigateur internet.

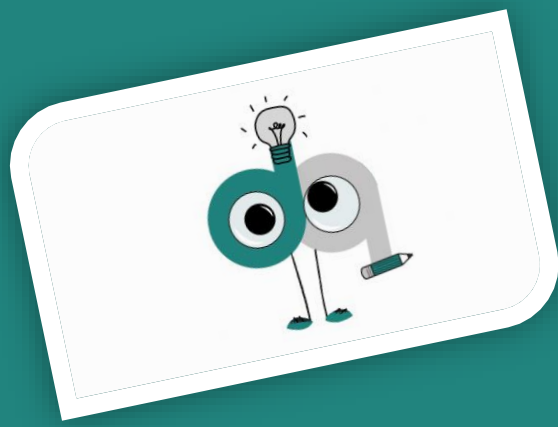




Des termes à définir

Droit d'opposition

Toute personne a la possibilité de s'opposer, pour des motifs légitimes, à figurer dans un fichier, et peut refuser sans avoir à se justifier, que les données qui la concernent soient utilisées à des fins de prospection commerciale.



Des termes à définir

Droit d'opposition

Droit offert à toute personne faisant l'objet d'un démarchage en marketing direct, d'accéder aux informations la concernant, dans tout fichier de prospection, à des fins de modification ou de suppression.



Utilisez les mots de vos lecteurs

Utilisez **des mots de tous les jours**

Supprimez les archaïsmes, les locutions latines et les néologismes

Trouvez le mot **précis, pertinent**, parlant, **usuel**



Solliciter

Disposer d'un document

Entériner le rapport de l'expert

Interjeter appel

Stipuler

Notifier

Pouvoir prétendre à

La présente



Solliciter	Demander
Disposer d'un document	
Entériner le rapport de l'expert	
Interjeter appel	
Stipuler	
Notifier	
Pouvoir prétendre à	
La présente	



Solliciter	Demander
Disposer d'un document	Avoir un document
Entériner le rapport de l'expert	
Interjeter appel	
Stipuler	
Notifier	
Pouvoir prétendre à	
La présente	



Solliciter	Demander
Disposer d'un document	Avoir un document
Entériner le rapport de l'expert	Confirmer le rapport de l'expert Suivre le rapport de l'expert
Interjeter appel	
Stipuler	
Notifier	
Pouvoir prétendre à	
La présente	



Solliciter	Demander
Disposer d'un document	Avoir un document
Entériner le rapport de l'expert	Confirmer le rapport de l'expert Suivre le rapport de l'expert
Interjeter appel	Contester, faire appel
Stipuler	
Notifier	
Pouvoir prétendre à	
La présente	



Solliciter	Demander
Disposer d'un document	Avoir un document
Entériner le rapport de l'expert	Confirmer le rapport de l'expert Suivre le rapport de l'expert
Interjeter appel	Contester, faire appel
Stipuler	Mentionner, indiquer
Notifier	
Pouvoir prétendre à	
La présente	



Solliciter	Demander
Disposer d'un document	Avoir un document
Entériner le rapport de l'expert	Confirmer le rapport de l'expert Suivre le rapport de l'expert
Interjeter appel	Contester, faire appel
Stipuler	Mentionner, indiquer
Notifier	Signaler, envoyer, faire connaître
Pouvoir prétendre à	
La présente	



Solliciter	Demander
Disposer d'un document	Avoir un document
Entériner le rapport de l'expert	Confirmer le rapport de l'expert Suivre le rapport de l'expert
Interjeter appel	Contester, faire appel
Stipuler	Mentionner, indiquer
Notifier	Signaler, envoyer, faire connaître
Pouvoir prétendre à	Avoir droit à
La présente	



Solliciter	Demander
Disposer d'un document	Avoir un document
Entériner le rapport de l'expert	Confirmer le rapport de l'expert Suivre le rapport de l'expert
Interjeter appel	Contester, faire appel
Stipuler	Mentionner, indiquer
Notifier	Signaler, envoyer, faire connaître
Pouvoir prétendre à	Avoir droit à
La présente	Cette décision, ce courrier



Le cas échéant	
La demande sous objet	
Récépissé	
Partant	
En vertu de	
En l'espèce	
Impératif	
En substance	
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	
Récépissé	
Partant	
En vertu de	
En l'espèce	
Impératif	
En substance	
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	Votre demande, cette demande
Récépissé	
Partant	
En vertu de	
En l'espèce	
Impératif	
En substance	
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	Votre demande, cette demande
Récépissé	Accusé de réception, reçu
Partant	
En vertu de	
En l'espèce	
Impératif	
En substance	
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	Votre demande, cette demande
Récépissé	Accusé de réception, reçu
Partant	Donc
En vertu de	
En l'espèce	
Impératif	
En substance	
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	Votre demande, cette demande
Récépissé	Accusé de réception, reçu
Partant	Donc
En vertu de	Selon
En l'espèce	
Impératif	
En substance	
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	Votre demande, cette demande
Récépissé	Accusé de réception, reçu
Partant	Donc
En vertu de	Selon
En l'espèce	Dans votre cas
Impératif	
En substance	
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	Votre demande, cette demande
Récépissé	Accusé de réception, reçu
Partant	Donc
En vertu de	Selon
En l'espèce	Dans votre cas
Impératif	Obligatoire
En substance	
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	Votre demande, cette demande
Récépissé	Accusé de réception, reçu
Partant	Donc
En vertu de	Selon
En l'espèce	Dans votre cas
Impératif	Obligatoire
En substance	En résumé, notamment
Alléguer	



Le cas échéant	Dans cette hypothèse, dans ce cas
La demande sous objet	Votre demande, cette demande
Récépissé	Accusé de réception, reçu
Partant	Donc
En vertu de	Selon
En l'espèce	Dans votre cas
Impératif	Obligatoire
En substance	En résumé, notamment
Alléguer	Affirmer, argumenter



dies a quo

sine die

in limine litis

prorata temporis

erga omnes

de cujus



dies a quo	le point de départ du délai
sine die	
in limine litis	
prorata temporis	
erga omnes	
de cujus	



dies a quo	le point de départ du délai
sine die	jour indéfini
in limine litis	
prorata temporis	
erga omnes	
de cujus	



dies a quo	le point de départ du délai
sine die	jour indéfini
in limine litis	Avant même le début de la procédure
prorata temporis	
erga omnes	
de cujus	



dies a quo	le point de départ du délai
sine die	jour indéfini
in limine litis	Avant même le début de la procédure
prorata temporis	à proportion du temps
erga omnes	
de cujus	



dies a quo	le point de départ du délai
sine die	jour indéfini
in limine litis	Avant même le début de la procédure
prorata temporis	à proportion du temps
erga omnes	à l'égard de tous
de cujus	



dies a quo	le point de départ du délai
sine die	jour indéfini
in limine litis	Avant même le début de la procédure
prorata temporis	à proportion du temps
erga omnes	à l'égard de tous
de cujus	le défunt

Utilisez **le même mot pour une même notion**

Évitez les synonymes: ils créent de la confusion

- contrat, convention, compromis, accord, etc.
- demandeur, intéressé, requérant,
partie demanderesse, etc.
- dossier, affaire, demande, etc.
- fin du bail, échéance du bail, terme du bail, etc.

Répétez les mots clés

Remplacez **les substantifs**

(mots qui terminent par « ment », « ion », « isme)



contestation

paiement

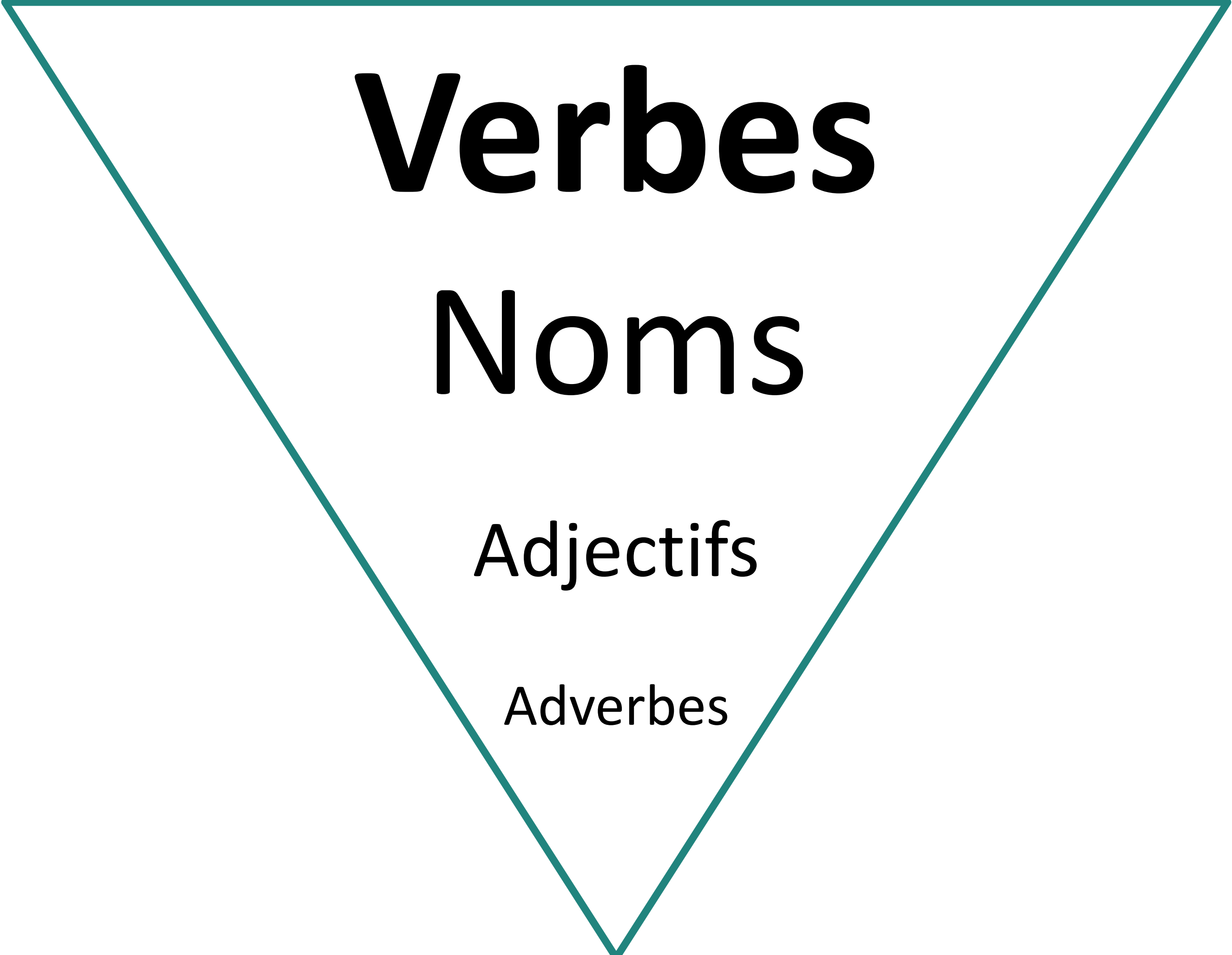
introduction d'un recours



contester

payer

introduire un recours



Verbes

Noms

Adjectifs

Adverbes



Rédigez des phrases faciles à lire

Lawyer

A person who writes a 10,000 page document and call it “brief”.

Structurez simplement les phrases

sujet - verbe - compléments

Évitez les incises

Qui	Fait	Quoi	À qui	Où Quand Comment Pourquoi
Sujet	Verbe	Complément d'objet direct	Complément d'objet indirect	Maximum 2 compléments circonstanciels

Le service peut, après avoir pris connaissance du dossier (et avant de le transmettre à la direction), et dans le but de vérifier que les conditions sont remplies, demander à l'entreprise, sauf si elle les a déjà communiquées, des informations complémentaires – relatives à ses statuts ou aux projets qu'elle souhaite voir subventionnés.

Le service peut, après avoir pris connaissance du dossier (et avant de le transmettre à la direction), et dans le but de vérifier que les conditions sont remplies, **demander à l'entreprise**, sauf si elle les a déjà communiquées, **des informations complémentaires** – relatives à ses statuts ou aux projets qu'elle souhaite voir subventionnés.

Le service peut demander à l'entreprise des informations complémentaires sur:

- ses statuts;
- les projets qu'elle souhaite voir subventionnés.

Ces informations sont demandées pour vérifier que les conditions sont remplies.

Le service peut les demander après avoir pris connaissance du dossier et avant de le transmettre à la direction.

15-20 mots

- 1 idée par phrase
- Supprimez les mots inutiles

adverbes, phrases introductives, généralités...

Longueur de la phrase	Personnes qui comprennent l'information en une seule lecture
Moins de 8 mots	100%
9 à 14 mots	90%
Plus de 40 mots	10%

Evitez les phrases impersonnelles qui commencent
par « il »



Il vous est possible de...

Il est recommandé de...

Il nous est loisible de...

Il est obligatoire de...

Il est à noter que le délai...

Evitez les phrases impersonnelles qui commencent par « il »



Il vous est possible de...

Il est recommandé de...

Il nous est loisible de...

Il est obligatoire de...

Il est à noter que le délai...



vous pouvez...

Evitez les phrases impersonnelles qui commencent par « il »



Il vous est possible de...

Il est recommandé de...

Il nous est loisible de...

Il est obligatoire de...

Il est à noter que le délai...



vous pouvez...

vous devez...

Evitez les phrases impersonnelles qui commencent par « il »



Il vous est possible de...

Il est recommandé de...

Il nous est loisible de...

Il est obligatoire de...

Il est à noter que le délai...



vous pouvez...

vous devez...

nous pouvons...

Evitez les phrases impersonnelles qui commencent par « il »



Il vous est possible de...

Il est recommandé de...

Il nous est loisible de...

Il est obligatoire de...

Il est à noter que le délai...



vous pouvez...

vous devez...

nous pouvons...

vous devez...

Evitez les phrases impersonnelles qui commencent par « il »



Il vous est possible de...

Il est recommandé de...

Il nous est loisible de...

Il est obligatoire de...

Il est à noter que le délai...



vous pouvez...

vous devez...

nous pouvons...

vous devez...

le délai...

Préférez la **voix active** **qui fait quoi**

Exception:

Passif OK quand le

« quoi » est plus important que le « qui »

 le service du Ministère a refusé votre demande

 votre demande est refusée par le service du Ministère

Si vous devez indiquer des **références**



Notes de bas de page



**Parenthèses
à la fin de la
phrase**



**Cadre séparé
à la fin du
document,
avec un titre**



2 colonnes

Rédigez des **paragraphes courts**

- **4-5 lignes**
- 1 groupe d'idées par paragraphe
- document aéré

Enumération:

D'abord, en premier lieu, ensuite, enfin...

Addition:

Aussi, de même, de plus, encore, également...

Explication:

Car, c'est-à-dire, en effet, effectivement, puisque...

Opposition:

Au contraire, par contre, toutefois...

Conséquence:

Alors, ainsi, dans ces conditions, par conséquent...

Préférez la **voix active**

qui fait quoi

Exception:

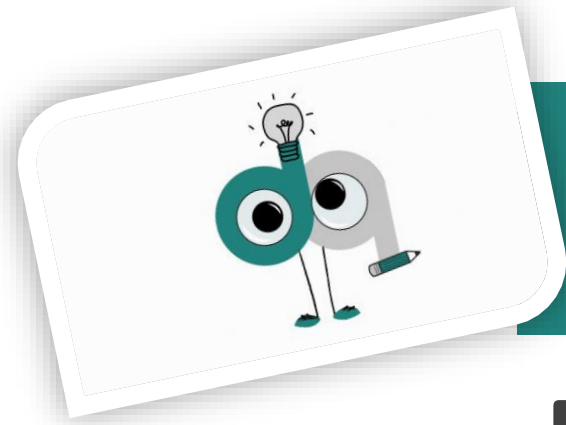
Passif OK quand le

« quoi » est plus important que le « qui »

✗ le service du Ministère a refusé votre demande

✓ votre demande est refusée par le service du Ministère





Ton direct

Préférez la **forme affirmative**

- Pour exprimer une idée positive
- Pour exprimer une idée négative

✗ Nos bureaux sont fermés à 18h

✓ Nos bureaux sont ouverts jusqu'à 18h

Si négation: ne... **pas**

✗ Nous ne pouvons accepter votre demande

✓ Nous ne pouvons **pas** accepter votre demande



Données personnelles et cookies

(prix d'un appel local)



Qu'est qu'un cookie ?

Lors de vos consultations sur nos sites, un fichier texte, appelé cookie, est déposé sur votre ordinateur/tablette/smartphone. Il a pour but de collecter des informations relatives à votre navigation. Les cookies sont gérés par votre navigateur internet.



Les cookies que nous émettons

Les cookies nécessaires

Ils sont utiles au bon fonctionnement du site, et concernent notamment l'enregistrement du choix de vos offres et options et la validation de votre souscription, votre identification à votre espace client et l'utilisation des services proposés.

Les cookies de mesure d'audience

Ils permettent d'établir des statistiques de fréquentation et d'utilisation de nos sites, nous permettant d'améliorer nos services et contenus aux préférences des internautes.

3 R

- Réviser



“Qu’attendent les **magistrats** des avocats ?”

Réponse : **Concision à 94%.**

Les **gains de clarté et de temps** sont clés pour les parties prenantes de l’avocat.

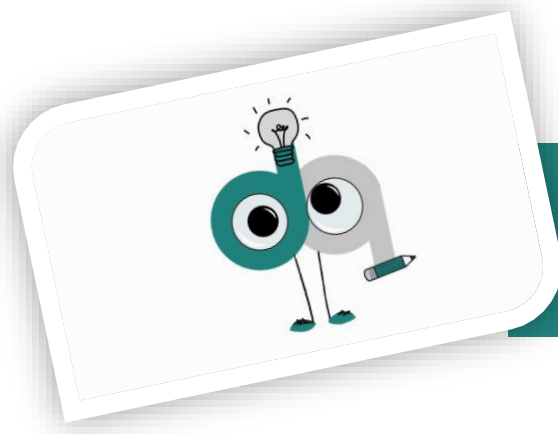
La visualisation de l'information juridique est-elle **utile** ?

Réponse : **oui à 96%**

Pourquoi ?

70% : pour une **appréhension plus rapide du dossier**

Police d'écriture	Type d'usage
Times New Roman = police avec empattement	
Georgia = Police avec empattement	
Cambria = Police avec empattement	
Arial = Police sans empattement	
Verdana = Police sans empattement	
Calibri = Police sans empattement	



Mettez en évidence l'info principale

Gras

cadres

Pas d'*italique* ni de souligné: peu lisible

Pas de MAJUSCULES: agressif

Pas *trop* de couleurs ni de styles *DIFFÉRENTS*

Utilisez des **énumérations verticales** (puces)

3 à 7 éléments idéalement

Éléments **courts**



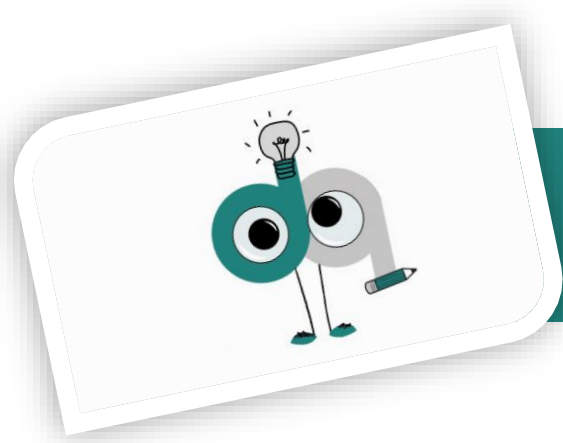
phrase d'introduction = dénominateur commun
éléments de même nature: verbe, nom
éliminez les articles

✗ Aucune reproduction, exploitation commerciale, publication ou adaptation partielle ou intégrale des textes ou de tout autre élément protégé par des droits d'auteur ne pourra en être faite sans l'accord préalable et écrit du Ministère.

✗ Aucune reproduction, exploitation commerciale, publication ou adaptation partielle ou intégrale des textes ou de tout autre élément protégé par des droits d'auteur ne pourra en être faite sans l'accord préalable et écrit du Ministère.

✓ Les textes sont protégés par les droits d'auteur.
Vous devez avoir l'**accord écrit et préalable du Ministère pour**:

- reproduire les textes;
- exploiter les textes;
- publier les textes;
- adapter partiellement ou intégralement les textes.



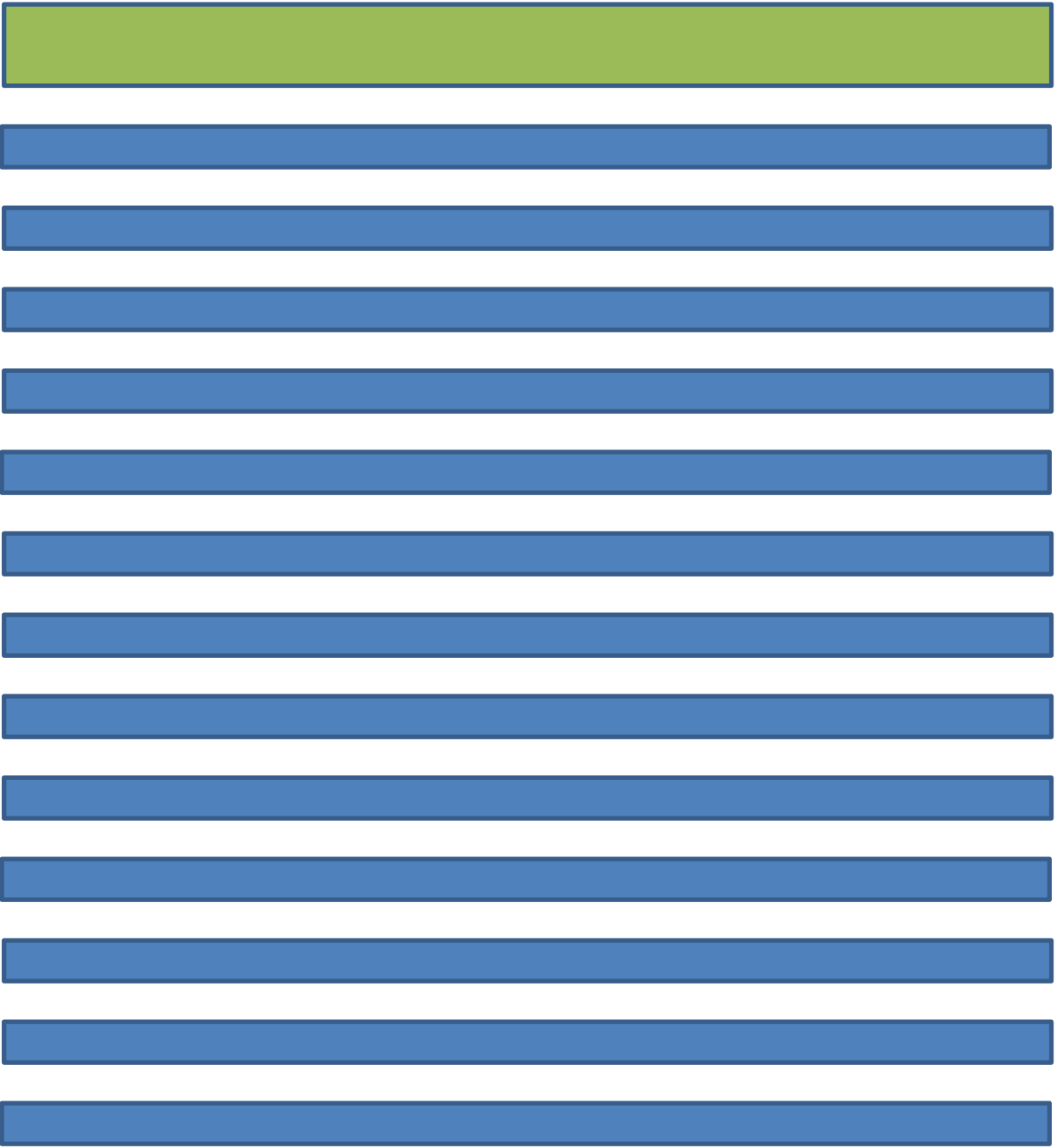
Utilisez des **intertitres informatifs**

Les bons intertitres :

- vous aident à **organiser** vos pensées
- aident le lecteur à se **repérer** dans le document
- cassent la monotonie visuelle
- facilitent le « **scan** » du texte (lecture en diagonale)
- signalent le **changement** de thème
- peuvent être utilisés comme **table des matières**

Mettez des **intertitres, rubriques, séparateurs visuels**

- **Repères**
- Lecture **survol**
- Structure
- Relancer l'**intérêt** de l'utilisateur



3. Nature des Données Personnelles collectées et finalités de leur traitement

Veillez noter que nous pouvons être amenés à collecter vos Données Personnelles directement (ex., lorsque vous remplissez un formulaire accessible en ligne sur notre site internet) ou indirectement (ex., lorsque le gestionnaire de réseau nous communique directement certaines données, lorsque nous déposons sur votre terminal des cookies ou lorsque nous obtenons vos données auprès de sociétés tierces notamment à des fins de prospection commerciale).

Lorsque vous nous communiquez directement vos Données Personnelles, la fourniture desdites données revêt un caractère contractuel et conditionne la conclusion de notre relation contractuelle. Quand la communication de vos Données Personnelles est facultative, nous prenons soin de vous l'indiquer (ex., au moyen d'une mention figurant sur nos formulaires accessibles en ligne).

TotalEnergies Electricité et Gaz France se réserve la possibilité d'utiliser vos Données Personnelles afin de vous contacter pour vous proposer ses offres et services ou ceux de nos partenaires commerciaux, si vous avez donné votre consentement le cas échéant.

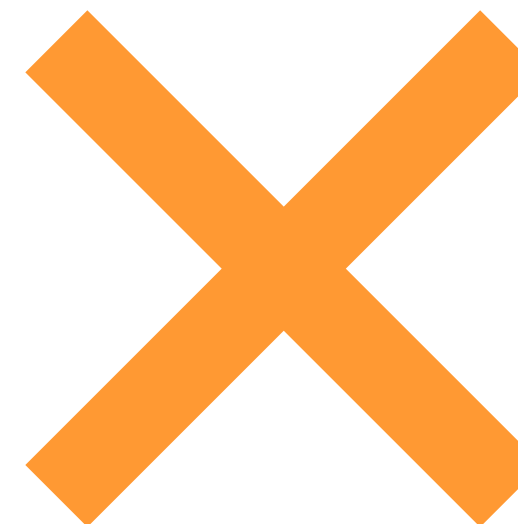
Vous trouverez ci-après des informations quant aux différentes Données Personnelles que nous pouvons être amenés à collecter et traiter ainsi que le détail des finalités pour lesquelles nous mettons en œuvre les traitements concernés.

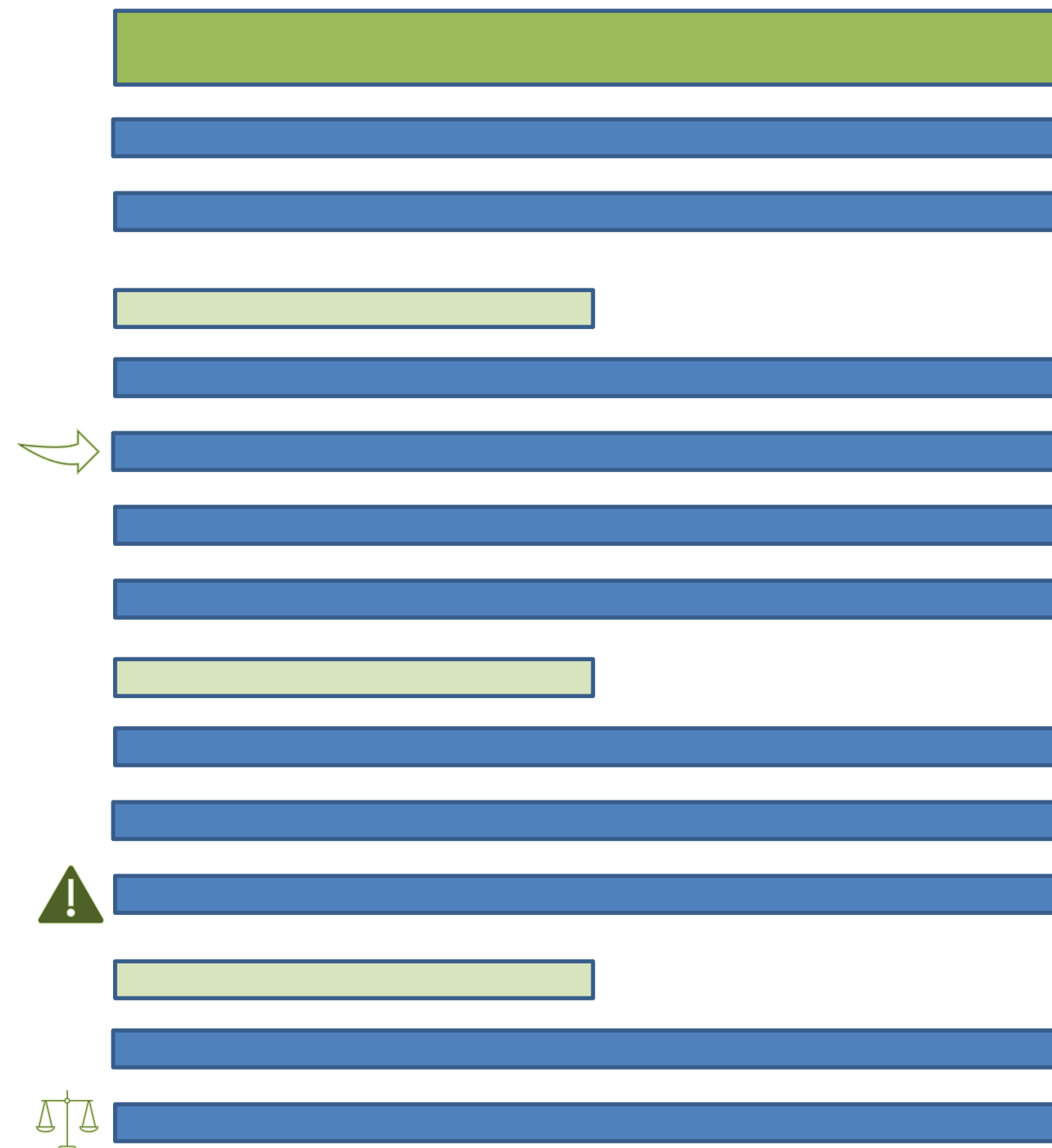
a) Nous sommes amenés à collecter les Données Personnelles que vous nous communiquez dans le cadre de nos formulaires de souscription ou encore celles que vous renseignez sur votre espace client ou auprès de notre service client. Ces Données Personnelles sont utilisées pour l'exécution de votre contrat de fourniture d'énergie, la gestion d'impayés et contentieux éventuels, l'accès à nos services et, d'une manière plus générale, la gestion de votre relation client avec nous. Veuillez noter à cet égard que la base légale des traitements ainsi réalisés consiste dans l'exécution du contrat nous liant à vous et/ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande, à l'exception de la gestion des impayés et du contentieux, qui, elle, résulte de notre intérêt légitime à recouvrer nos créances et défendre nos intérêts en justice.

Les Données Personnelles que nous collectons aux fins précisées ci-dessus sont :

- Vos coordonnées / données d'identification : en ce compris les nom(s) et prénom(s) du(es) contractant(s), adresses électronique et postale, numéros de téléphone, PDL/PCE. Ces données peuvent être utilisées pour vous aider à finaliser votre parcours de souscription, pour vous contacter dans le cadre de notre gestion de la relation commerciale.
- Des informations liées à votre logement et vos besoins énergétiques : surface du logement, nombre d'habitants, type de chauffage, type de chauffe-eau, équipements électro-ménagers, etc. Ces données sont utilisées pour estimer le montant de vos mensualités ou encore, sous réserve de votre consentement, pour analyser votre consommation afin de vous proposer des conseils pour optimiser cette dernière.
- Vos données contractuelles : offre(s) et option(s) souscrite(s), mode de paiement, date de prélèvement, etc.
- Vos données de paiement : numéro de compte bancaire et/ou mode de paiement nécessaires au paiement de vos factures.
- Les informations relatives à nos communications avec vous (par e-mail, internet, notre centre d'appel).

b) Dans le cadre de l'exécution de votre contrat de fourniture d'énergie, nous recueillons certaines données de consommation auprès des gestionnaires de réseaux afin d'être en capacité d'établir vos échéanciers de paiement et d'établir vos factures. A ce titre nous collectons notamment votre Consommation Annuelle de Référence (CAR) et/ou vos relevés de consommation tels que transmis par le gestionnaire de réseau. Ces index sont mensuels ou bi-annuels en fonction de votre type de compteur communicant ou non. Nous collectons également, en fonction de





Les cookies que nous émettons

Les cookies nécessaires

Ils sont utiles au bon fonctionnement du site, et concernent notamment l'enregistrement du choix de vos offres et options et la validation de votre souscription, votre identification à votre espace client et l'utilisation des services proposés.

Les cookies de mesure d'audience

Ils permettent d'établir des statistiques de fréquentation et d'utilisation de nos sites, nous permettant d'améliorer nos services et contenus aux préférences des internautes.

Les cookies émis par des tiers

Les cookies générés par des réseaux sociaux

Notre site utilise des applications tierces, qui permettent à l'internaute de partager des contenus via des réseaux sociaux tels que Facebook, Google+, Twitter, etc. Si vous êtes connectés au réseau social lors de votre visite, et que vous interagissez avec des applications, par exemple en cliquant sur le bouton « J'aime », les informations correspondantes seront transmises au réseau social et publiées sur votre compte. Si vous ne souhaitez pas que le réseau social relie les informations collectées à votre compte utilisateur, vous devez vous déconnecter du réseau social avant de visiter notre site. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux.

Les cookies liés aux opérations relatives à la publicité ciblée

Ils sont émis par des tiers (agences et prestataires de publicité) et nous permettent de vous présenter des publicités ou des informations adaptées à vos centres d'intérêts.



“ *White space is thinking space* ”



Margaret Hagan

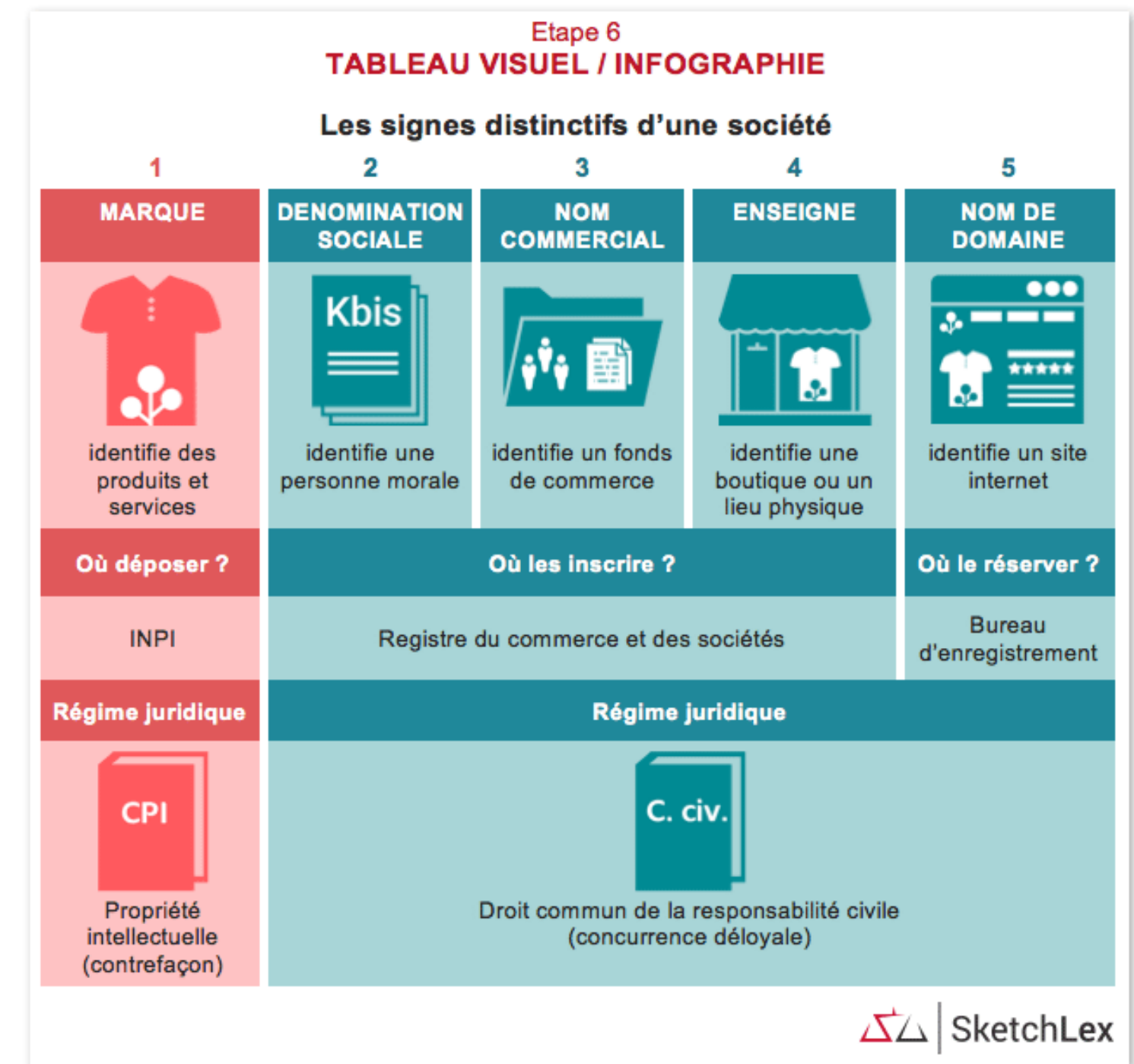
Director

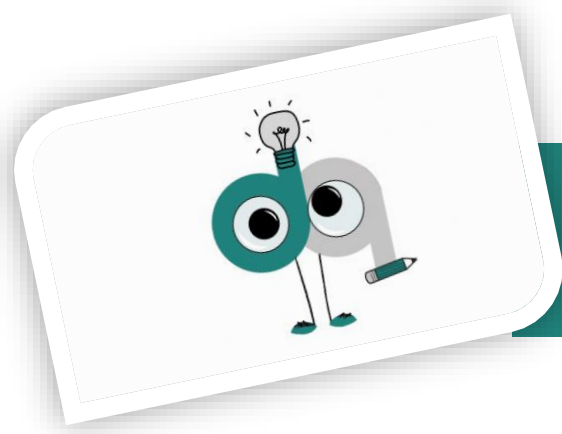




Penser à des alternatives

- Parfois un schéma vaut mieux qu'un long discours.
- l'utilisation d'une image permet d'améliorer la **mémorisation** d'une information et **stimule** l'apprentissage.
- Un schéma engendre plus facilement des **représentations mentales** que les mots ne pourraient le faire.
- Un tableau sera parfois plus pertinent pour faciliter la **compréhension** d'une information.

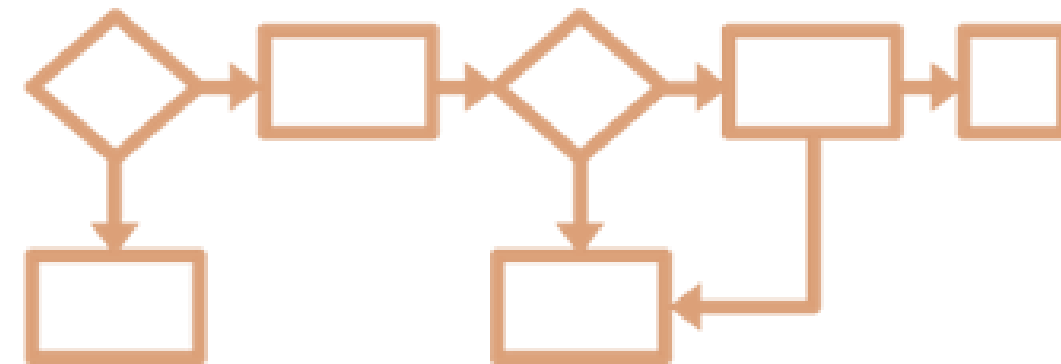
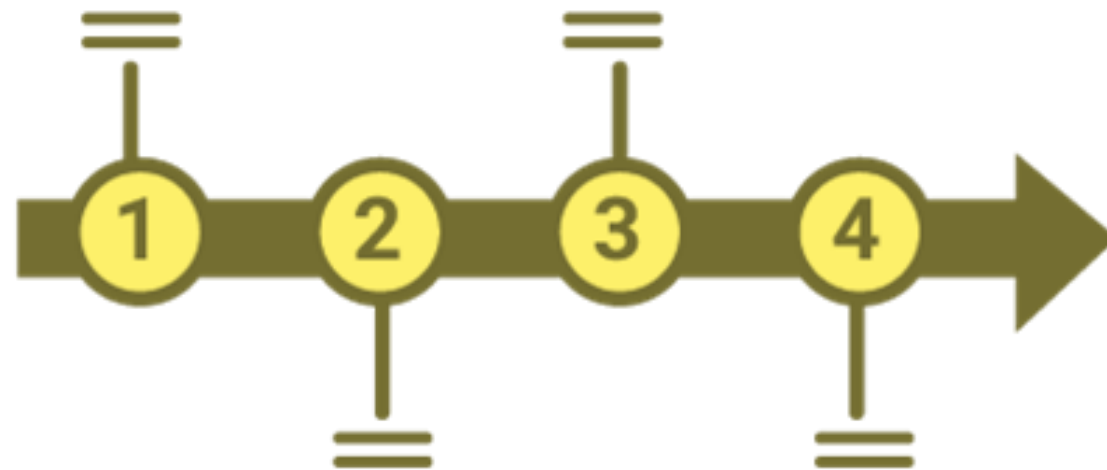




Utilisez des éléments visuels

Utilisez des **schémas**, des **tableaux**,
des **images**, des **dessins**, des **pictos**, etc.

	—	—	—	—
—	●	●	●	
—		●		
—		●	●	●





ÖVERKLAGAT AVGÖRANDE

Göteborgs tingsrätts dom den 18 januari 2008 i mål nr B XXXX-XX, se bilaga A

PARTER (antal tilltalade 3)

Klagande och motpart (Åklagare)

Chefsåklagaren OS

Ekobrottsmyndigheten, Första ekobrottskammaren i Göteborg

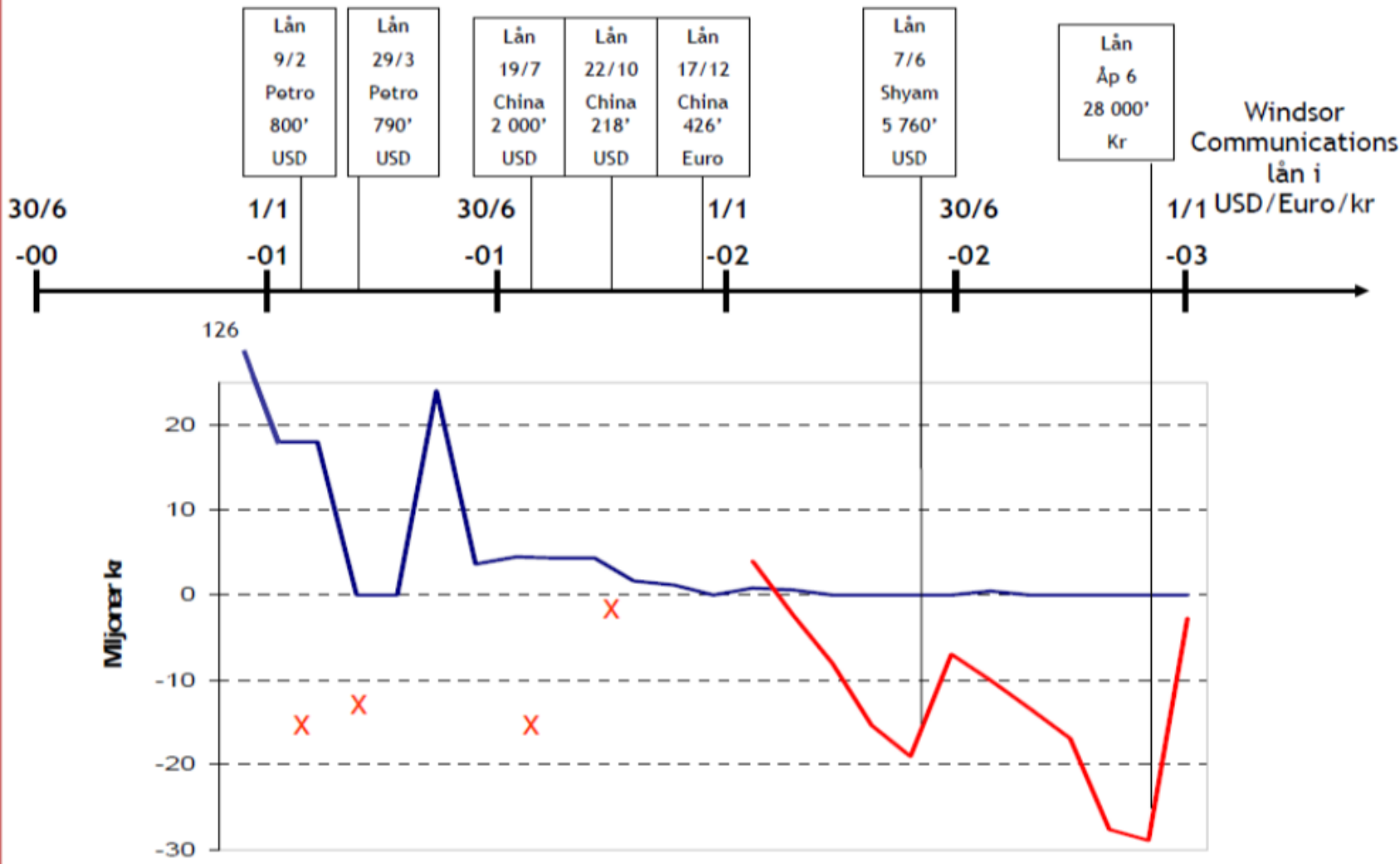
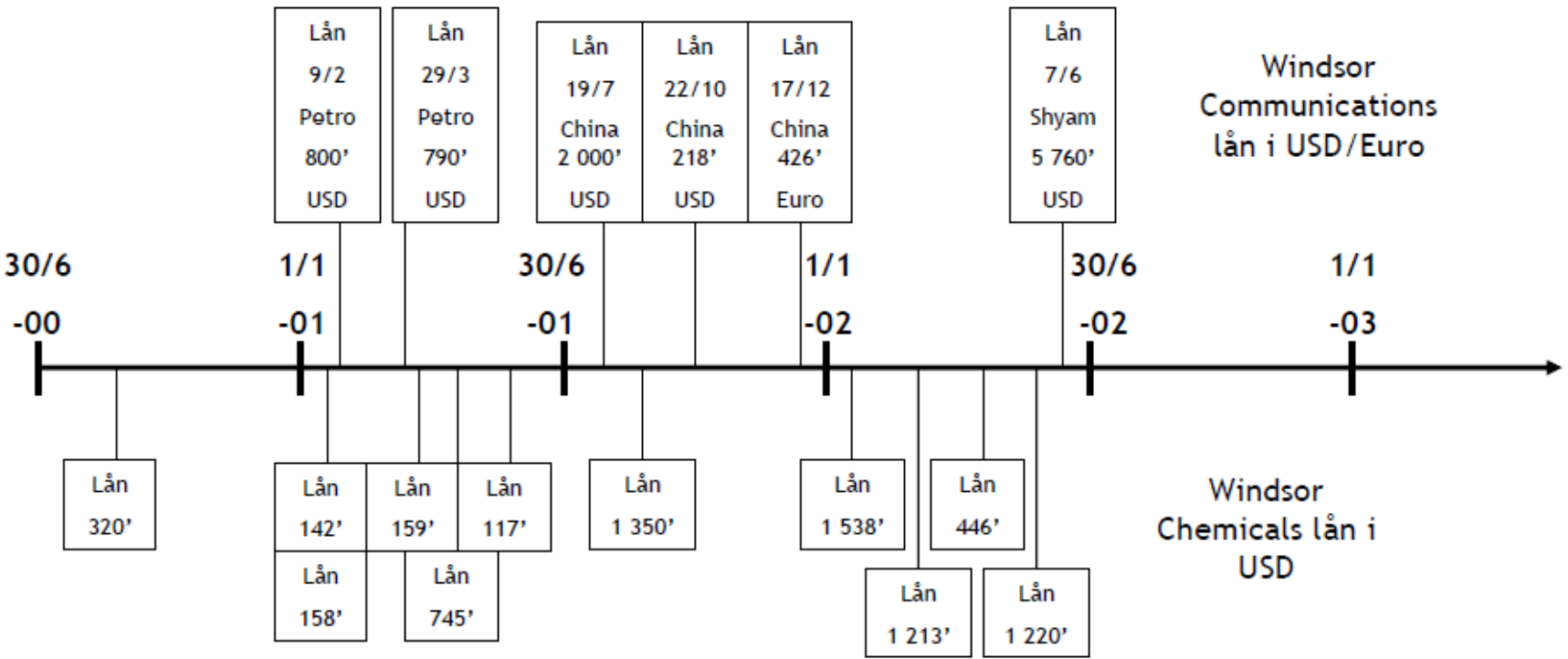
Klagande och motpart (Tilltalad)

NJ

Ombud och offentlig försvarare: Advokaten TW

SAKEN

Trolöshet mot huvudman





Relisez votre document

- Après quelques temps (recul)
- En vous mettant **dans la peau du lecteur**
- **Ciblez** vos relectures
 - exactitude des infos;
 - clarté du message;
 - orthographe;
 - etc.



À vous





Clarifier le droit

