

BAROMÈTRE LANGAGE CLAIR – EDITION 2

« LES FRANÇAIS COMPRENNENT-ILS LES TEXTES QU’ILS LISENT ? »

OCCURRENCE POUR **avec des mots**
COMMUNICATION ÉDITORIALE ÉCLAIRÉE

MAI 2025

ASSAËL ADARY - LOUISE AMIOT

ASSAEL.ADARY@OCCURRENCE.FR

LOUISE.AMIOT@OCCURRENCE.FR

CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

1

\ Contexte & méthodologie

Avec des Mots a souhaité réaliser une deuxième édition de son baromètre sur le langage clair et la perception des Français sur la communication écrite des entreprises.

Date de recueil : du 18 au 22 novembre 2024

Echantillon : **1000** répondants représentatifs de la population métropolitaine de 18 à 65 ans sur la méthode des quotas :

- Âge
- Sexe
- Catégorie Socioprofessionnelle
- Taille d'agglomération
- Région

Questionnaire : 27 questions

Marge d'erreur : +/- 3 points

Tris croisés et significativité : Les différences statistiquement significatives sont mises en avant pour faciliter la lecture et la compréhension des traitements (utilisation du Khi2) :

xx%

xx%



PROFIL DES RÉPONDANTS

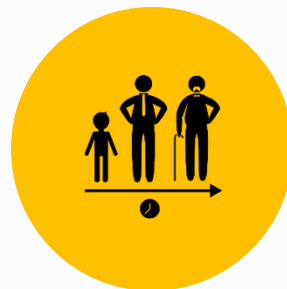


Profil des répondants [1/2]

GENRE

Homme : **49%**

Femme : **51%**



ÂGE

18 – 24 ans : **13 %**

25 – 34 ans : **20 %**

35 – 44 ans : **21 %**

45 – 54 ans : **23 %**

55 – 65 ans : **23 %**

DIPLÔMES

Inférieur au
BAC : **20%**

Aucun diplôme : **3 %**

BEP : **8 %**

CAP : **9 %**

BAC à
BAC+2 : **47%**

BAC : **23 %**

BAC +1 : **3 %**

BAC +2 : **21 %**

BAC +3 : **15 %**

BAC +4 : **4 %**

BAC +5 : **13 %**

Supérieur à BAC +5 : **1 %**

BAC +3 ou
plus : **33%**



CSP

Employé : **29 %**

Ouvrier : **9 %**

CSP - : **38 %**

Profession intermédiaire : **15 %**

Agriculteur : **1 %**

Artisan : **1 %**

Cadre ou profession intellectuelle
supérieure : **14 %**

CSP+ : **34 %**

Chef d'entreprise : **1 %**

Commerçant : **1 %**

Profession libérale : **2 %**

Demandeur d'emploi : **6 %**

Etudiant / Lycéen : **5 %**

Homme ou femme au foyer : **5 %**

Inactifs : **29 %**

Retraité : **10 %**

Autre : **2 %**

UDA 5

Ile-de-France : **20 %**

Nord Est : **22 %**

Nord Ouest : **23 %**

Sud Est : **24 %**

Sud Ouest : **11 %**



TAILLE D'AGGLOMÉRATIONS

0 à 1 999 habitants : **18 %**

2 000 à 4 999 habitants : **5 %**

5 000 à 9 999 habitants : **4 %**

10 000 à 19 999 habitants : **6 %**

20 000 à 49 999 habitants : **6 %**

50 000 à 99 999 habitants : **8 %**

100 000 à 199 999 habitants : **6 %**

200 000 à 1 999 999 habitants : **29 %**

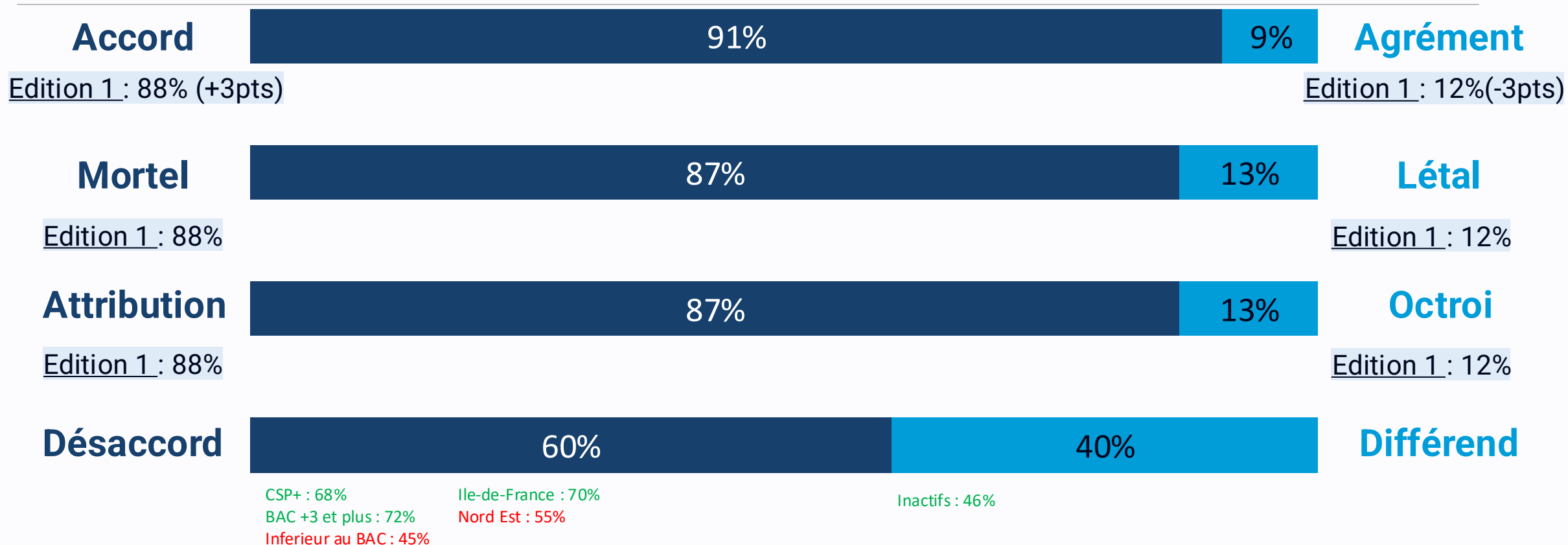
2 000 000 et plus habitants : **18 %**

COMPRÉHENSION ET PERCEPTION DES ORGANISATIONS À L'ÉCRIT

3

Près de 9 Français sur 10 préfèrent les mots « accord », « mortel » et « attribution » à leur synonyme « agrément », « létal » et « octroi ». Une préférence stable par rapport à l'édition précédente. Ce plébiscite pour les termes les plus clairs est moins vrai pour « désaccord » vs « différend ». Cela traduit probablement une mauvaise compréhension du mot « différend », et donc de la question posée.

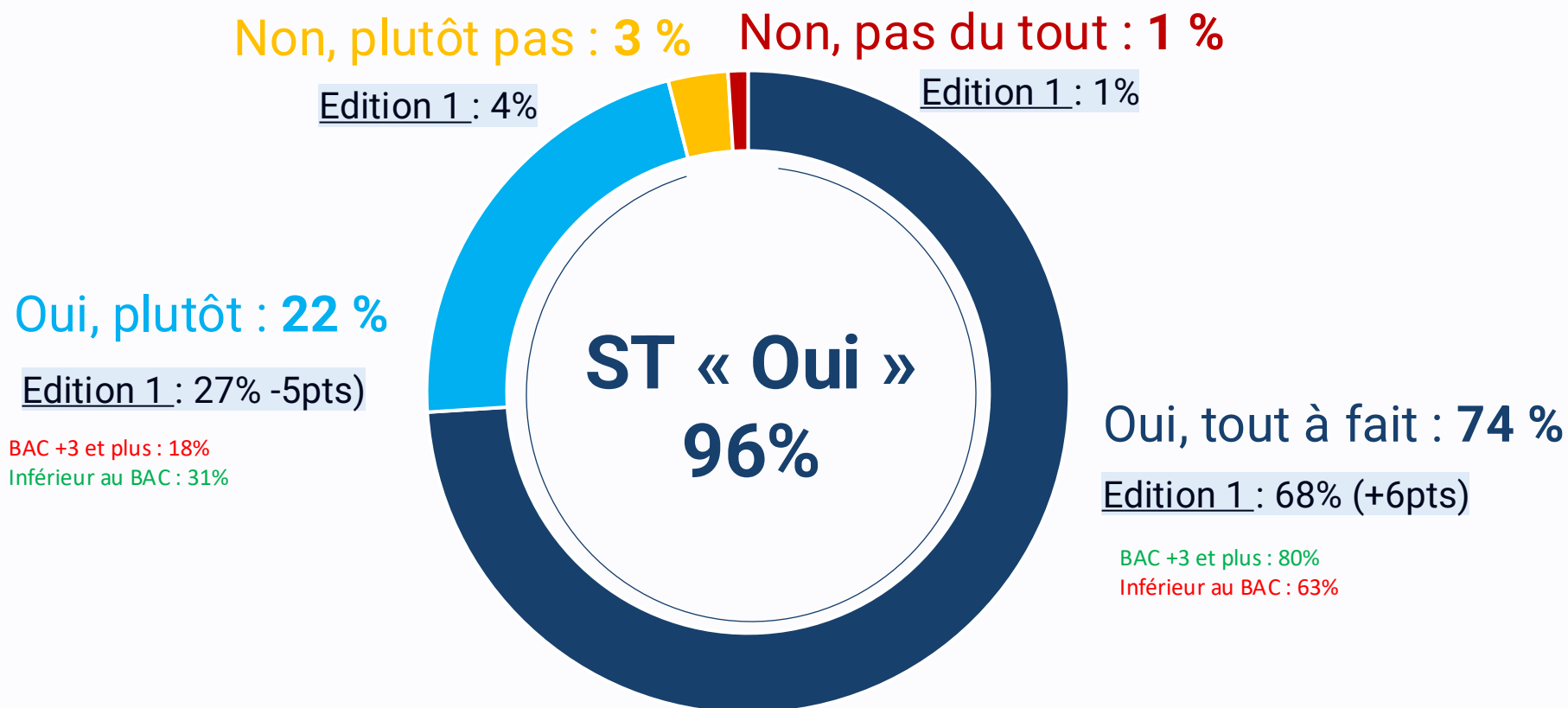
Q1. Pour chacun des couples de synonymes suivants, quel est celui des deux qui vous semble le plus clair (dans le sens facile à « comprendre ») :



**\ La phrase est claire pour la quasi-totalité des répondants !
Un niveau de clarté en hausse par rapport à l'édition précédente (+6 pts pour « tout à fait »).
C'est d'autant plus le cas pour les répondants avec un diplôme supérieur au BAC+3.**

Q2. Pour la phrase ci-dessous, merci d'indiquer si vous la comprenez... ?

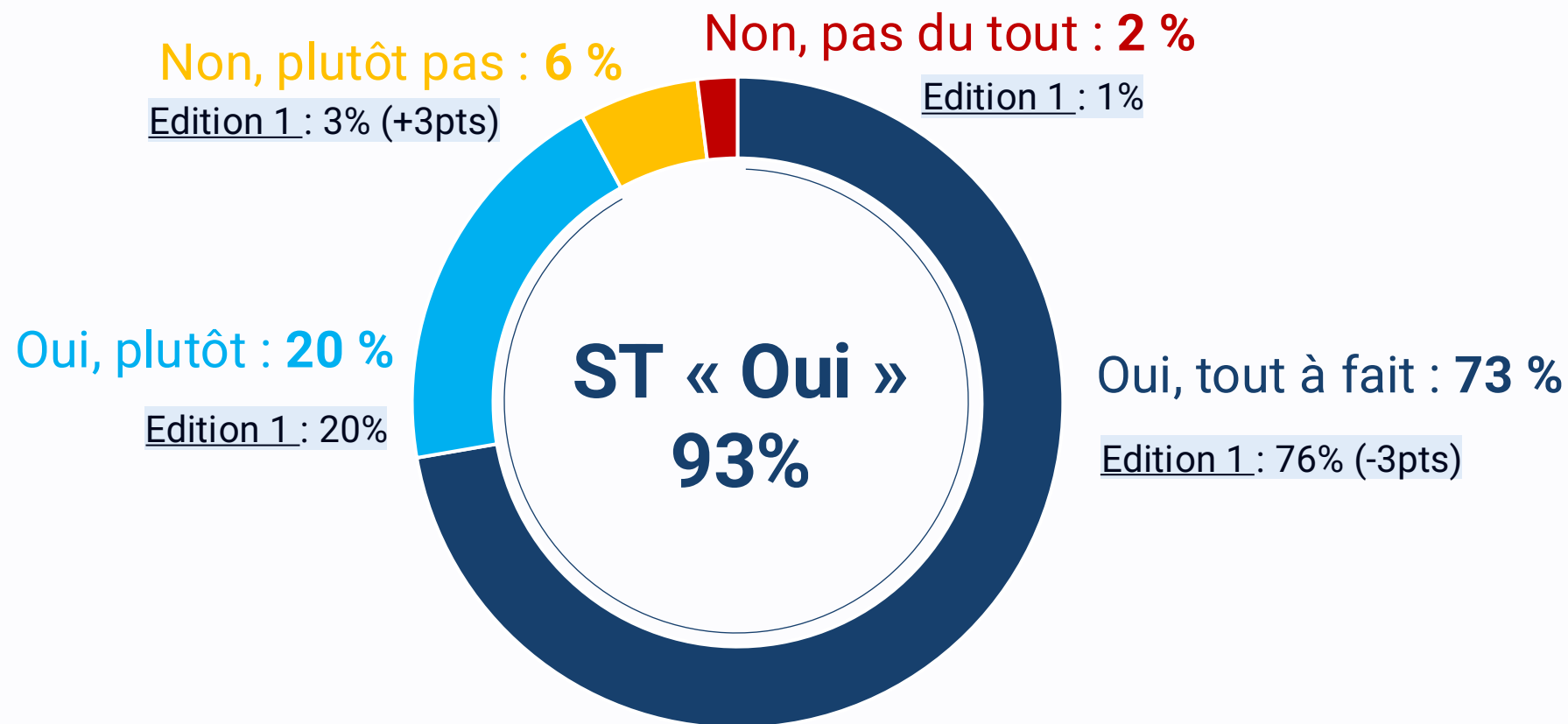
« La douleur postopératoire est généralement légère, mais il est pourtant nécessaire d'administrer des antalgiques à certains patients. »



**\ Pour autant, la quasi-totalité trouve la reformulation proposée plus claire.
Des résultats stables par rapport à l'édition précédente du baromètre.**

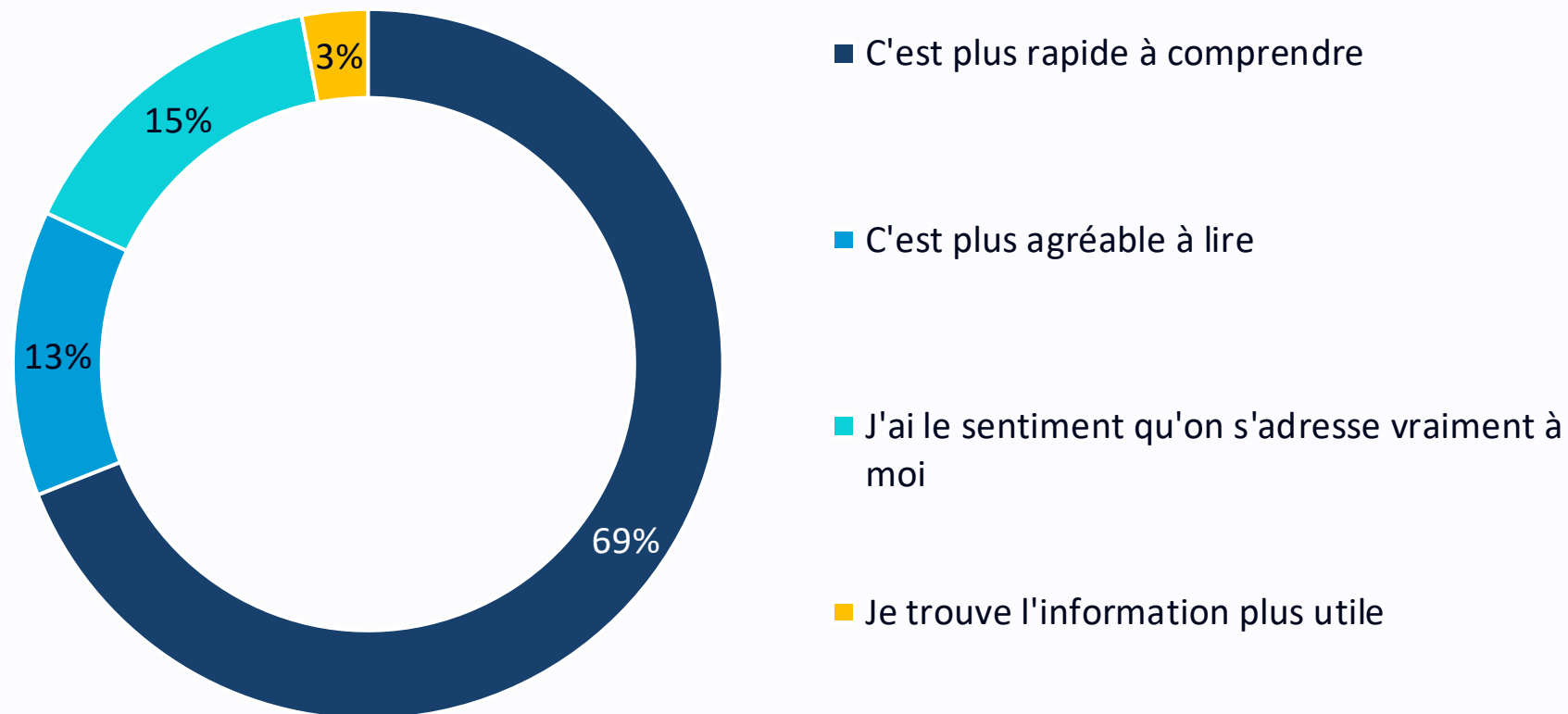
Q3. Comprenez-vous mieux cette formulation... ?

« Vous pouvez avoir mal après l'opération. Dans ce cas, un médecin peut vous donner des médicaments contre la douleur. »



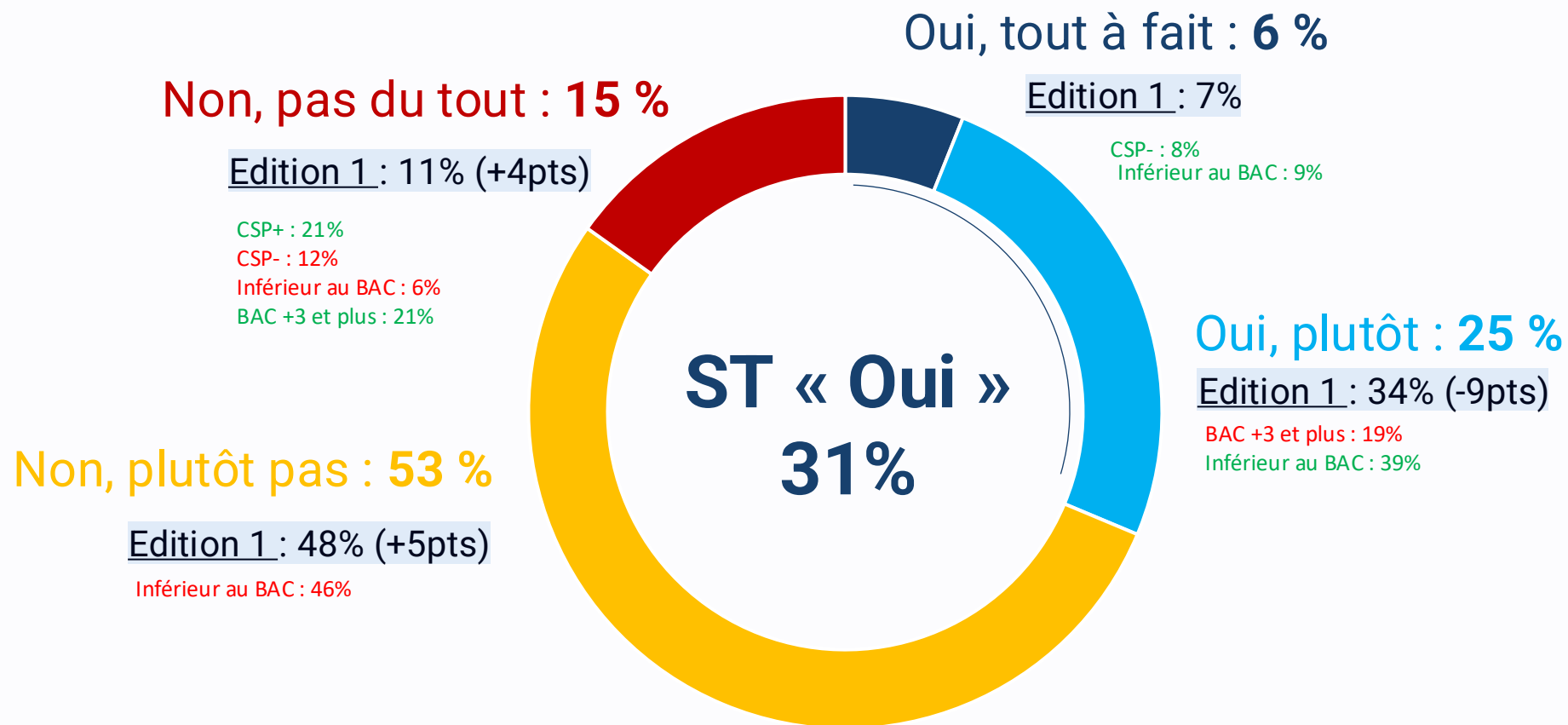
\ 2/3 des répondants préfèrent la reformulation car elle est plus rapide à comprendre.

Q4. Pourquoi préférez-vous cette formulation ?



\ Près d'un Français sur trois est confronté, au quotidien, à des textes qu'il ne comprend pas. C'est d'autant plus le cas pour les CSP- et les personnes ayant un diplôme inférieur au BAC.

Q5. En général, dans votre vie quotidienne êtes-vous confronté à des textes dont vous ne comprenez pas la signification ?



L'administration reste l'émetteur le moins clair à l'écrit avec une note de 12,6/20, suivie par l'assurance santé, les fournisseurs d'énergie et la banque. Les bailleurs/propriétaires sont les plus clairs avec une note de 14,8/20.

Q6-Q10. Globalement, sur une échelle de 0 à 10, trouvez-vous la communication écrite des émetteurs suivants claire ?
(0 étant la note correspondante à « pas du tout claire » et 10 à « tout-à-fait claire »)



Administration
12,6/20



Fournisseur d'énergie
13,6/20



Bailleur / Propriétaire
14,8/20



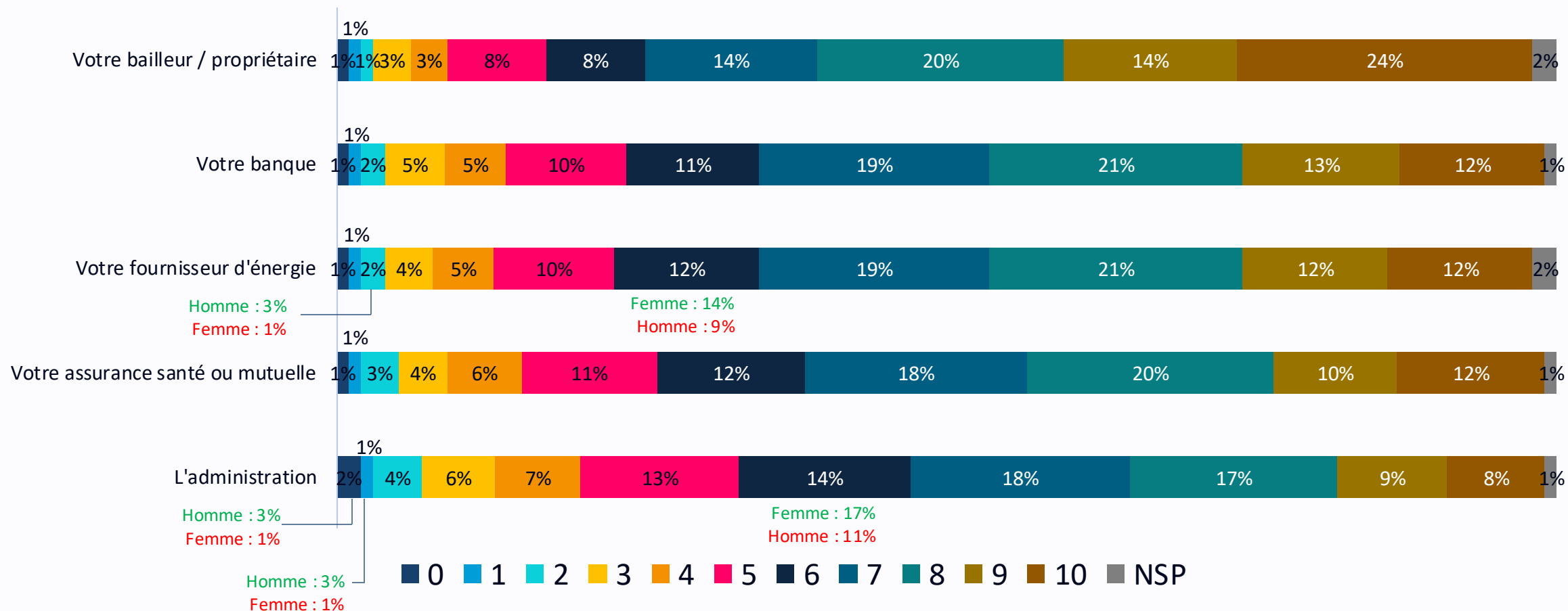
Assurance santé ou
mutuelle
13,4/20



Banque
13,8/20
Edition 1: 13/20

Détails des notes sur 10 pour chaque émetteur.

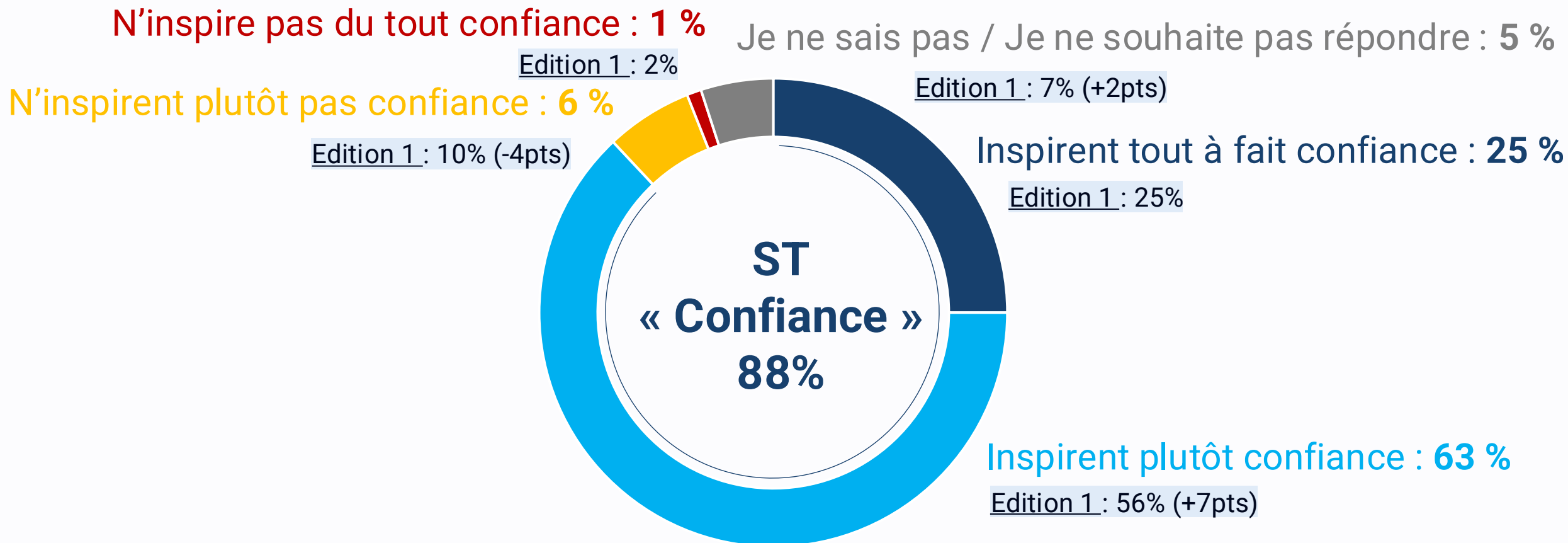
Q6-Q10. Globalement, sur une échelle de 0 à 10, trouvez-vous la communication écrite des émetteurs suivants claire ?
(0 étant la note correspondante à « pas du tout claire » et 10 à « tout-à-fait claire »)



QNUM | Base : 1000 répondants / 381 répondants ayant déclarés être locataires pour « Bailleur / propriétaire »

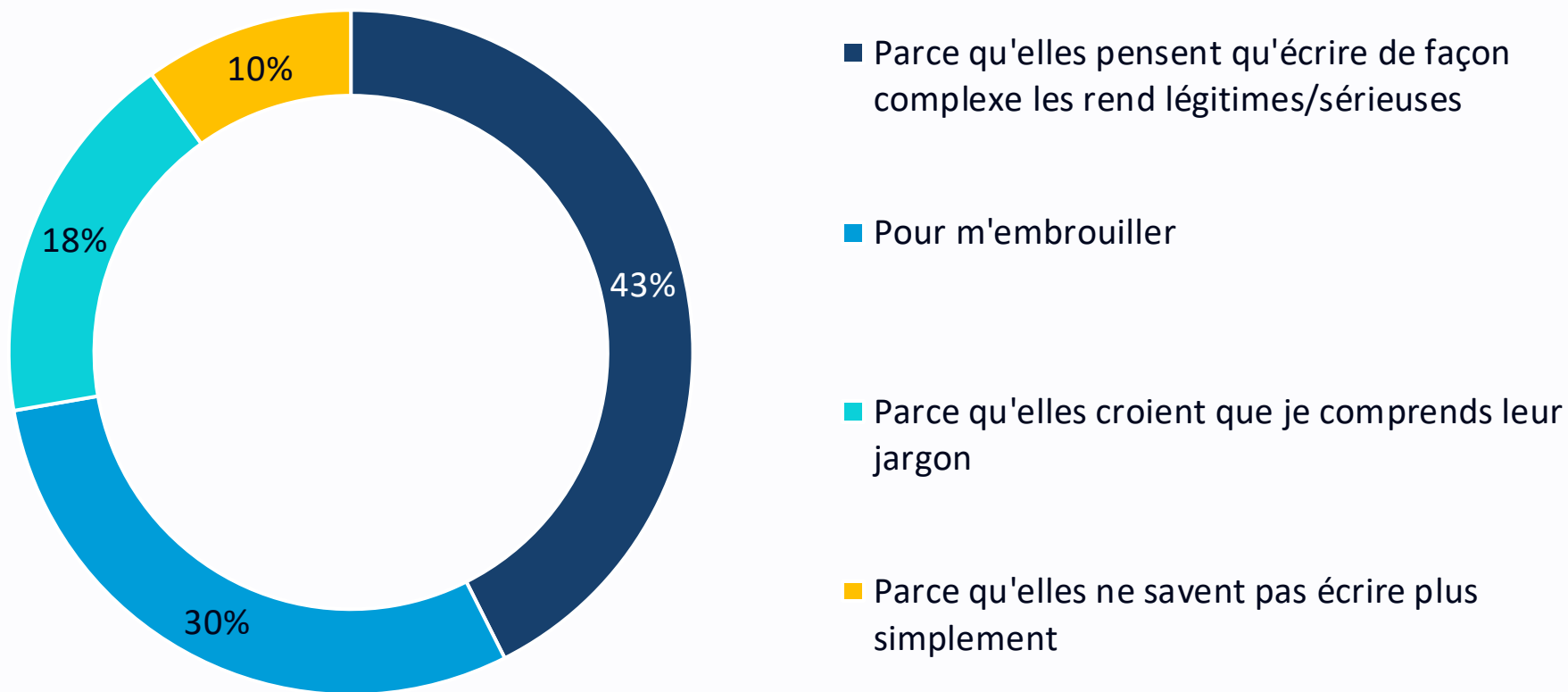
88% des Français font confiance à une organisation qui communique clairement (+7 pts par rapport à l'édition précédente).

Q11. Diriez-vous que les entreprises et organisations que l'on comprend bien à l'écrit....



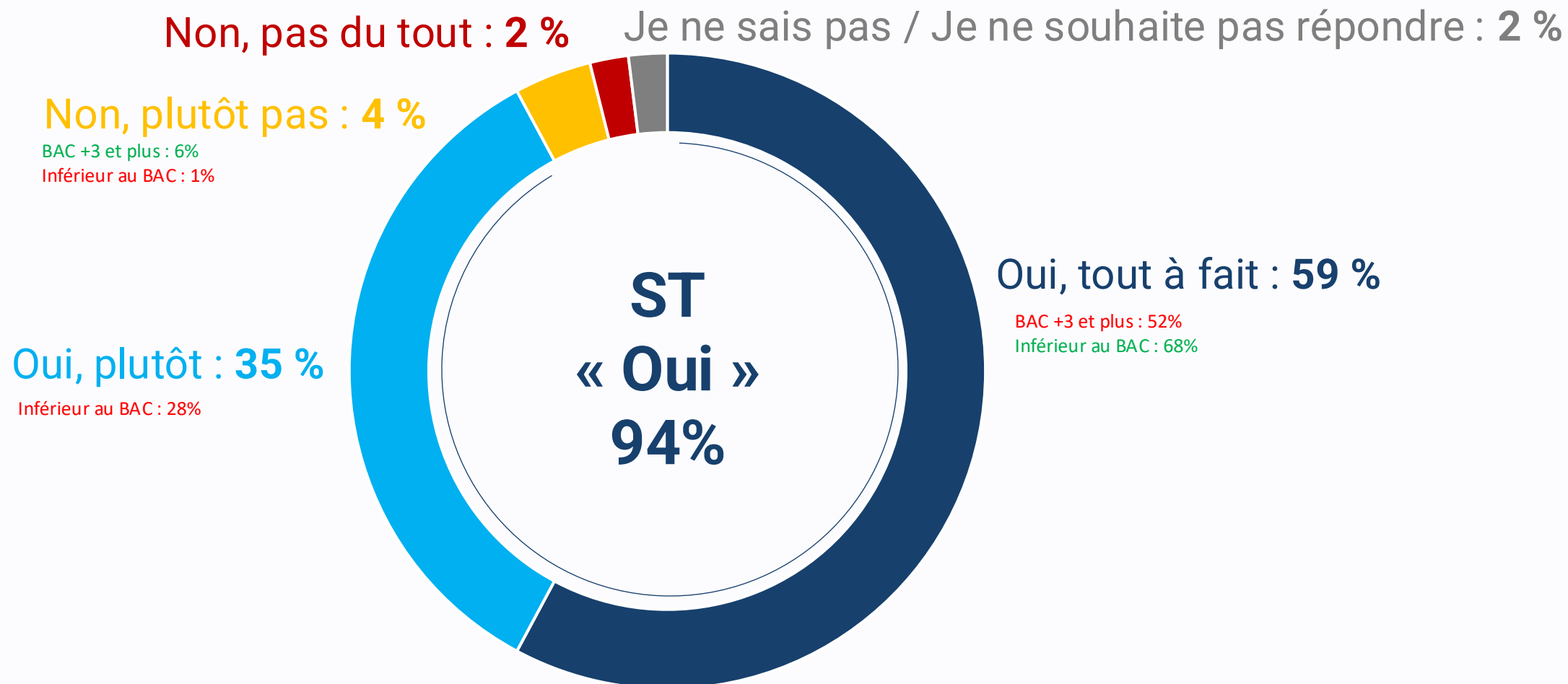
\ Pour près d'1/3 des Français, les organisations communiquent de façon peu claire pour les embrouiller. Pour près d'un Français sur deux, elles le font pour se rendre plus sérieuses et légitimes.

Q12. Pourquoi, selon vous, certaines entreprises communiquent de façon peu claire ?



La quasi-totalité des Français souhaite que les documents juridiques soient plus simples à lire. C'est d'autant plus le cas pour les répondants avec des niveaux de diplôme inférieurs au BAC.

Q13. Aimeriez-vous que les documents contractuels (juridiques) soient plus simples à lire ?



\ Pour 62% des Français, les contrats d'assurance ne sont pas compréhensibles. C'est d'autant plus le cas pour les 45-54 ans et les inactifs.

Q14. Trouvez-vous compréhensible l'information délivrée dans les contrats d'assurance ?

Je ne sais pas / Je ne souhaite pas
répondre : 3 %

18-24 ans : 6%

CSP+ : 1%

Inactifs : 5%

Non, pas du tout : 16 %

18-24 ans : 6%

45-54 ans : 22%

Non, plutôt pas : 46 %

CSP- : 40%

Inactifs : 51%

Oui, tout à fait : 7 %

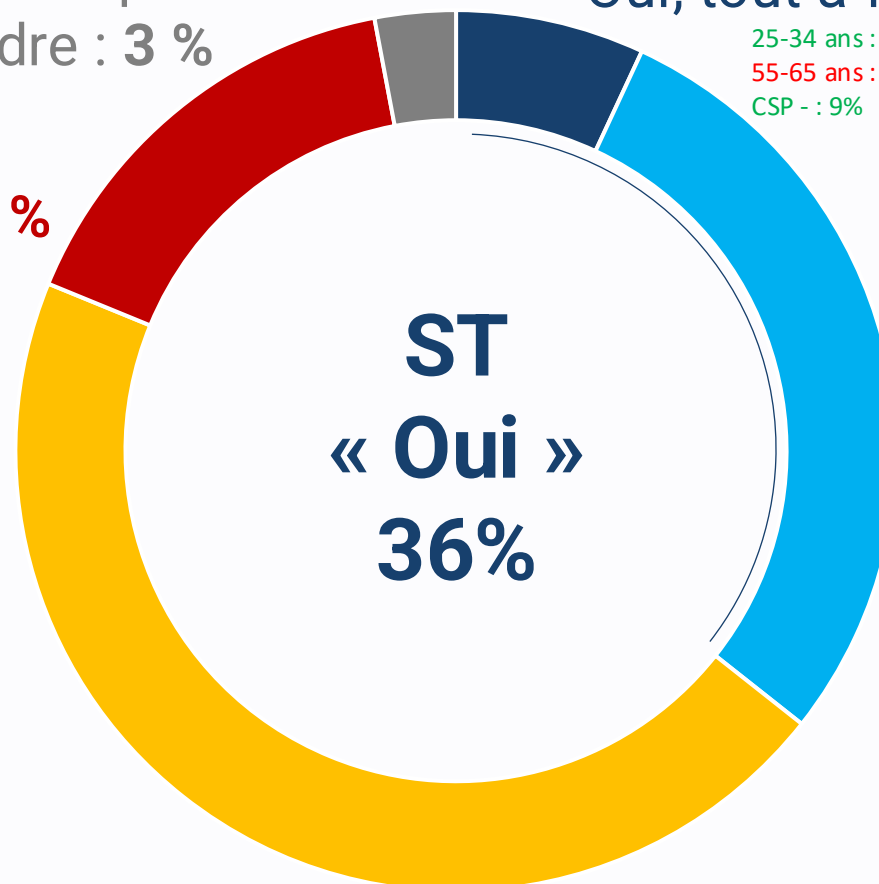
25-34 ans : 10%

55-65 ans : 3%

CSP - : 9%

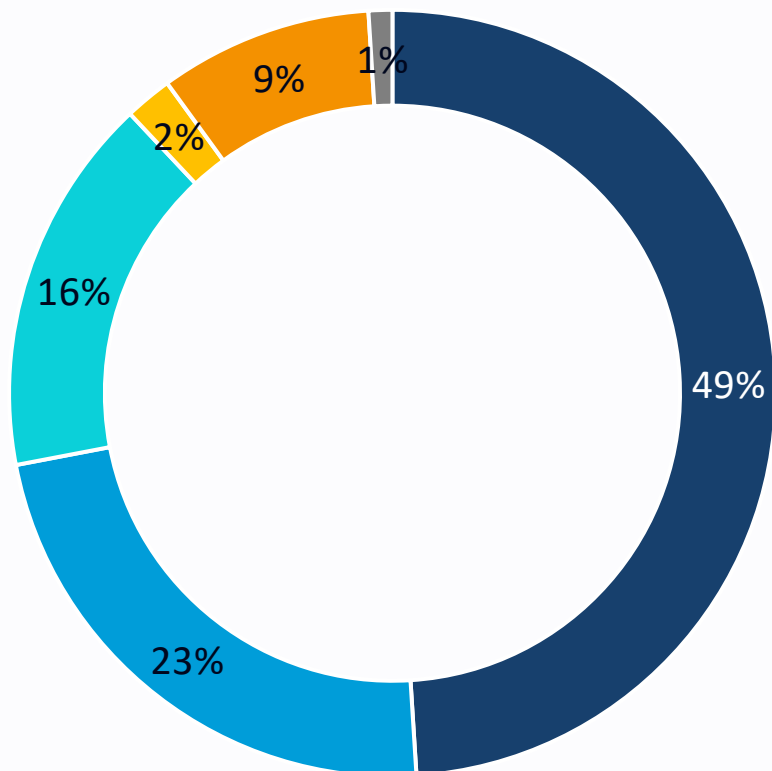
Oui, plutôt : 29 %

CSP - : 34%



Lorsqu'il ne comprend pas un courrier ou un mail, près d'un Français sur deux se renseigne sur internet (+4 pts par rapport à la vague précédente).
A noter, un Français sur 10 ne fait rien (stable par rapport à l'édition précédente).

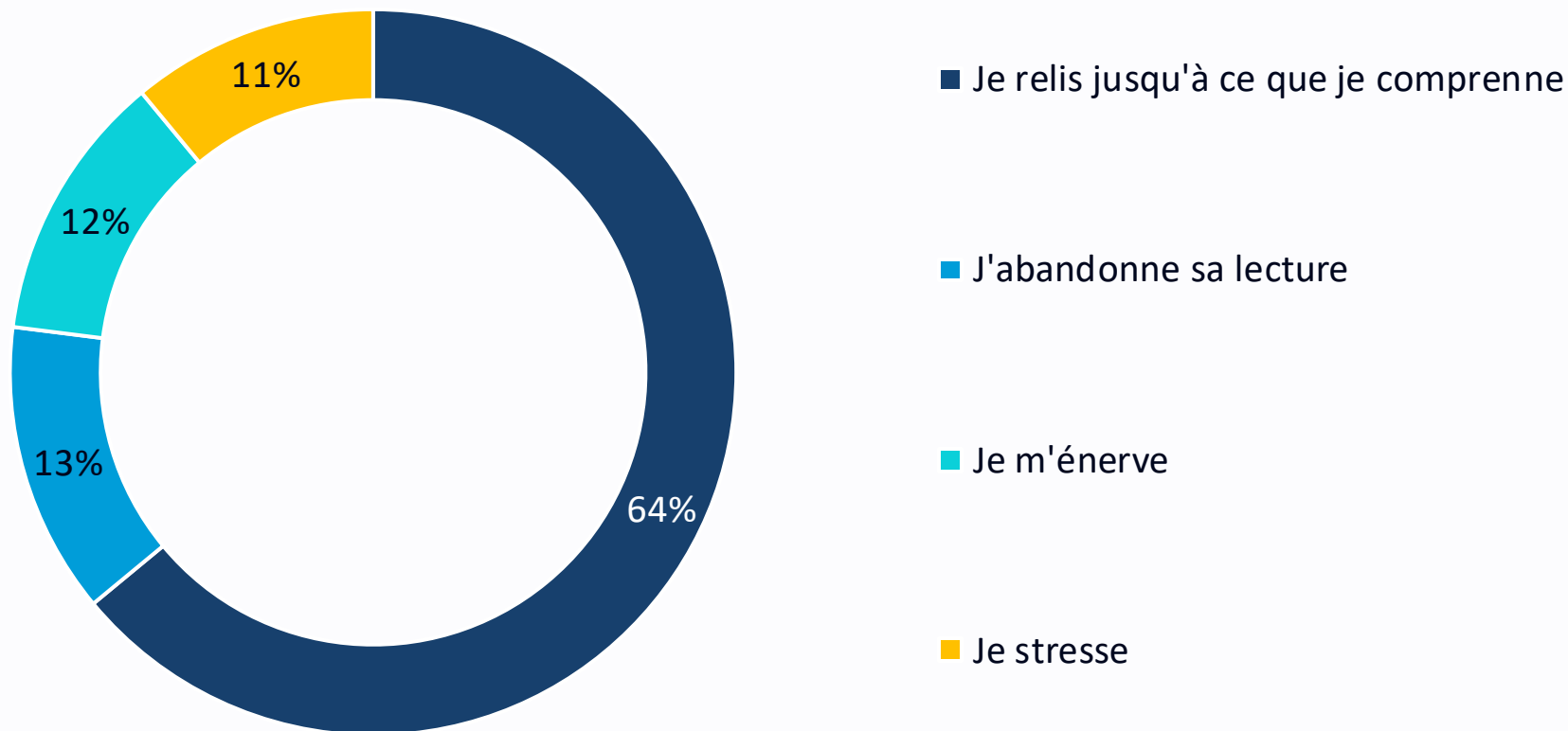
Q15. Généralement, lorsque vous ne comprenez pas un courrier ou un mail que vous recevez, quel est votre premier réflexe :



- Vous essayez de vous renseigner sur Internet
Edition 1 : 45% (+4pts)
- Vous appelez l'entreprise qui vous l'envoie
Edition 1 : 23%
Femme : 26%
Homme : 20%
- Vous demandez de l'aide à un proche
Edition 1 : 20% (-4pts)
Femme : 20%
Homme : 12%
- Vous essayez de vous renseigner sur les réseaux sociaux
Edition 1 : 2%
- Vous ne faites rien de particulier
Edition 1 : 9%
Homme : 11%
Femme : 6%
- Autre
Edition 1 : 1%

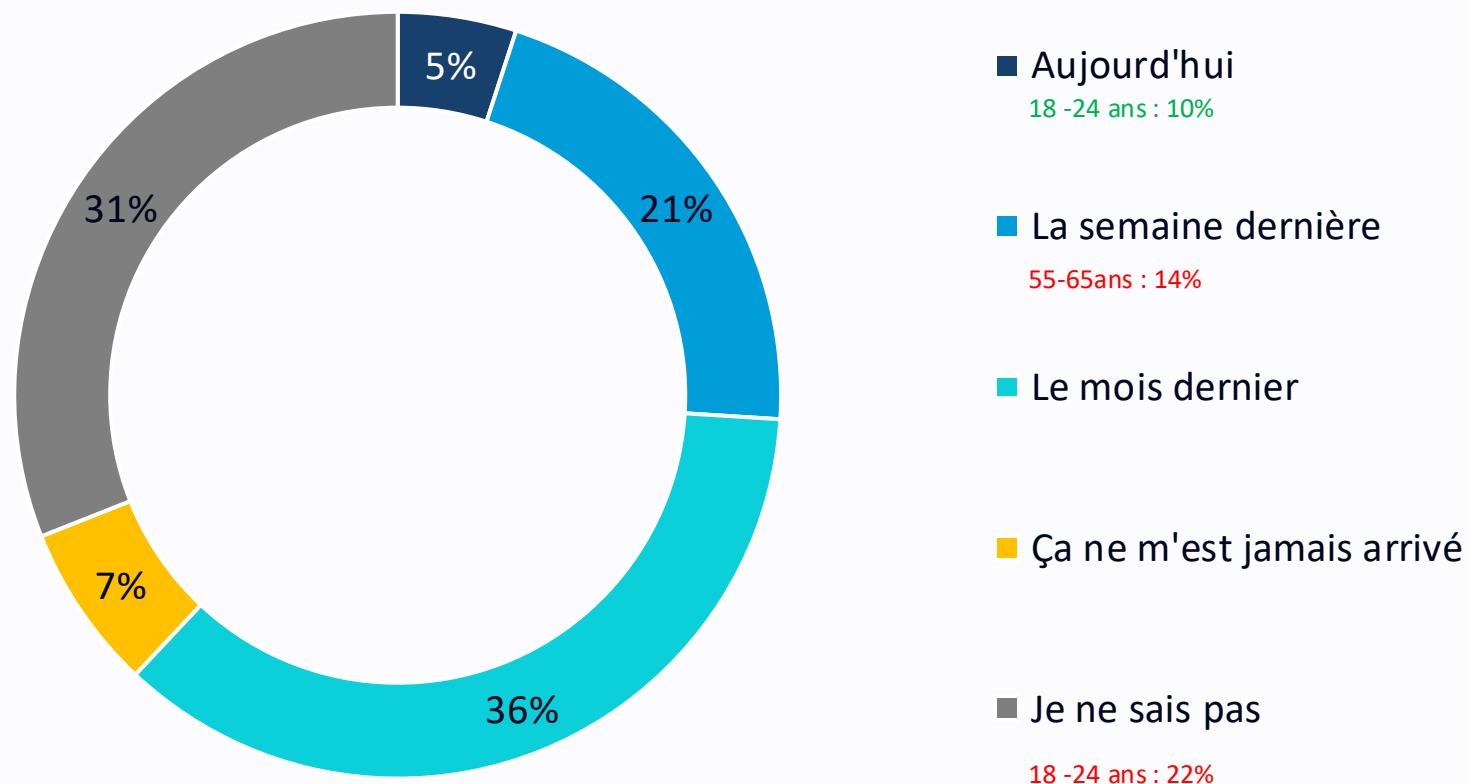
Face à un texte qu'ils ne comprennent pas, 1/3 des Français abandonne, s'énerve ou stresse. Les autres relisent jusqu'à ce qu'ils comprennent

Q16. Quelle est votre première réaction face à un texte que vous ne comprenez pas ?



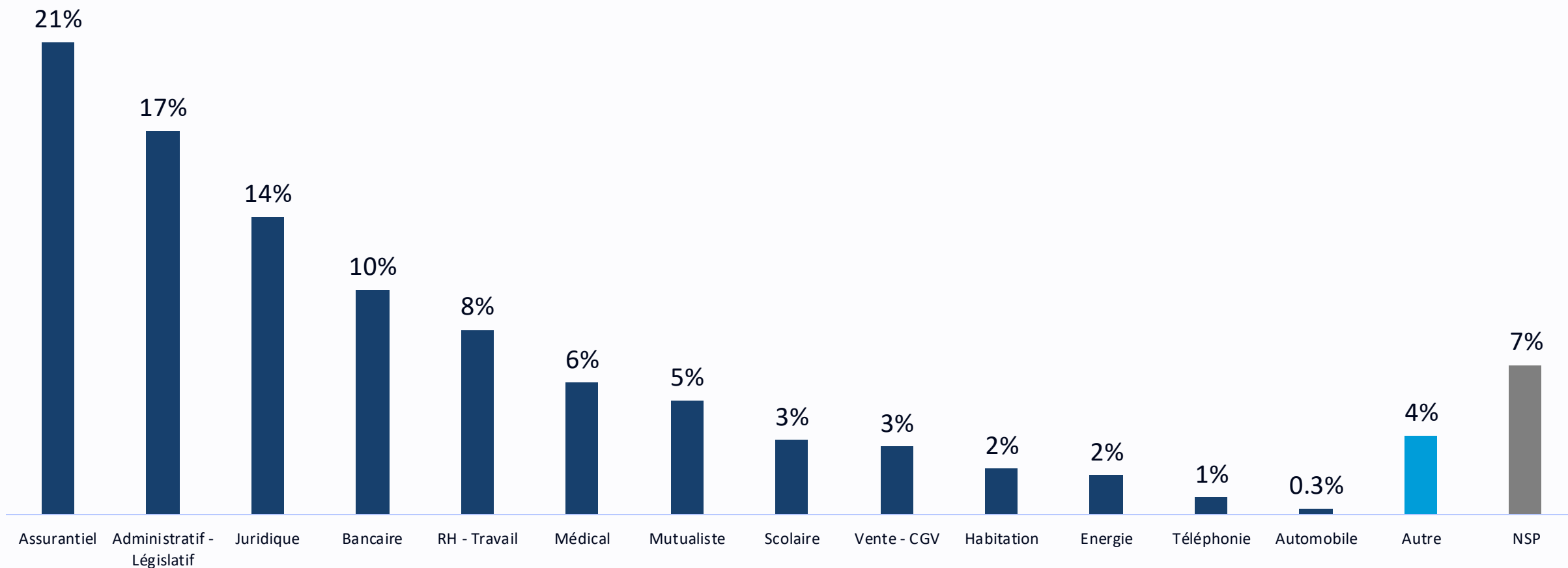
**\ Près de 2/3 des Français ont dû relire plusieurs fois un texte qui leur était adressé pour le comprendre, dans le mois précédant l'enquête.
À noter, près d'1/3 des répondants ne sait pas se souvenir de la dernière fois que cela leur est arrivé.**

Q17. Quand pour la dernière fois avez-vous dû relire plusieurs fois un texte qui vous était adressé, pour pouvoir le comprendre ?



Ces textes non clairs qu'ils ont dû relire étaient relatifs, dans la moitié des cas, aux sujets assurantiels, administratifs et juridiques.

Q18. Dans quel domaine ?

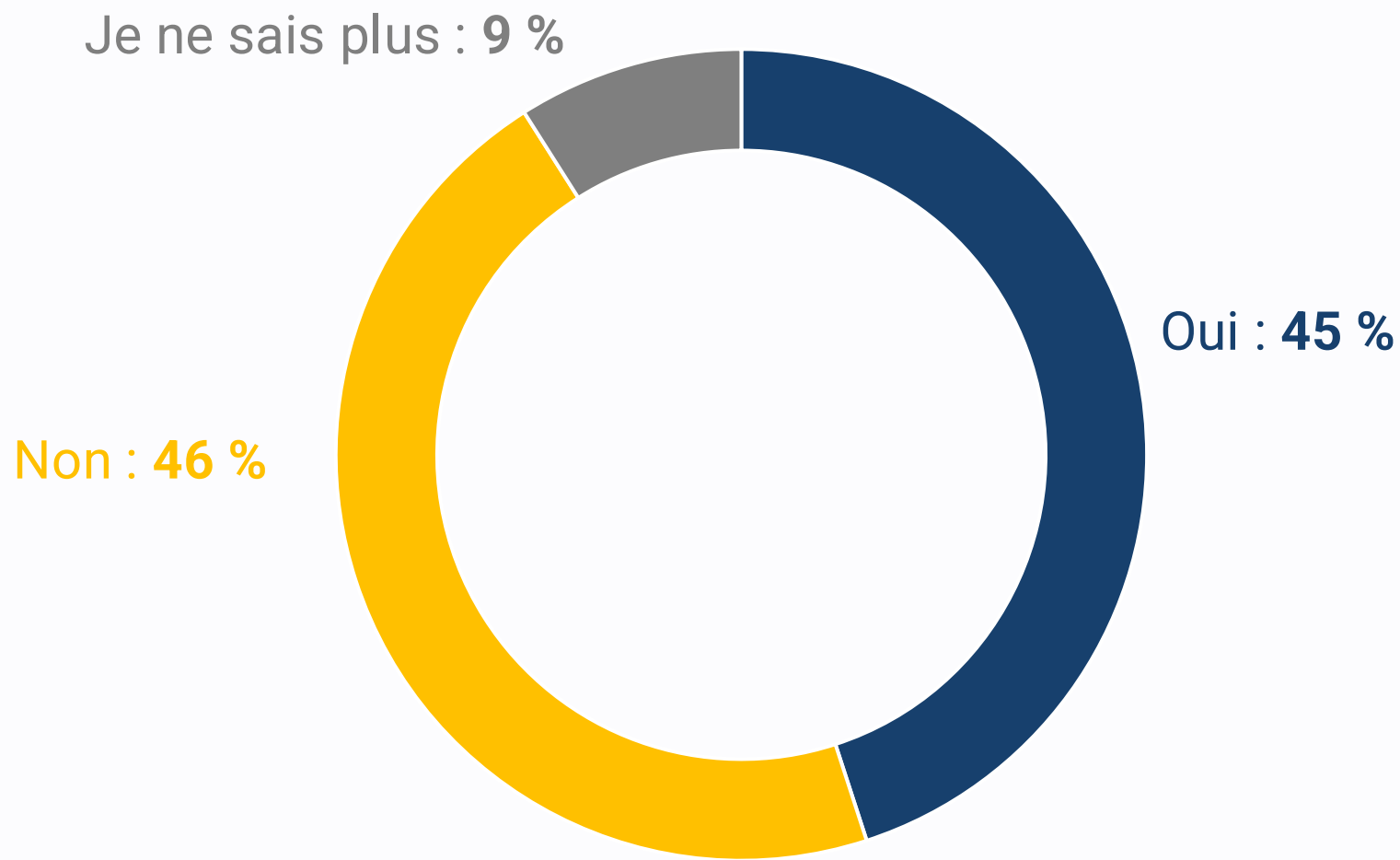


Q0 | Base : 616 répondants

Occurrence pour Avec Des Mots | Edition 2 Baromètre Langage Clair | Mai 2025

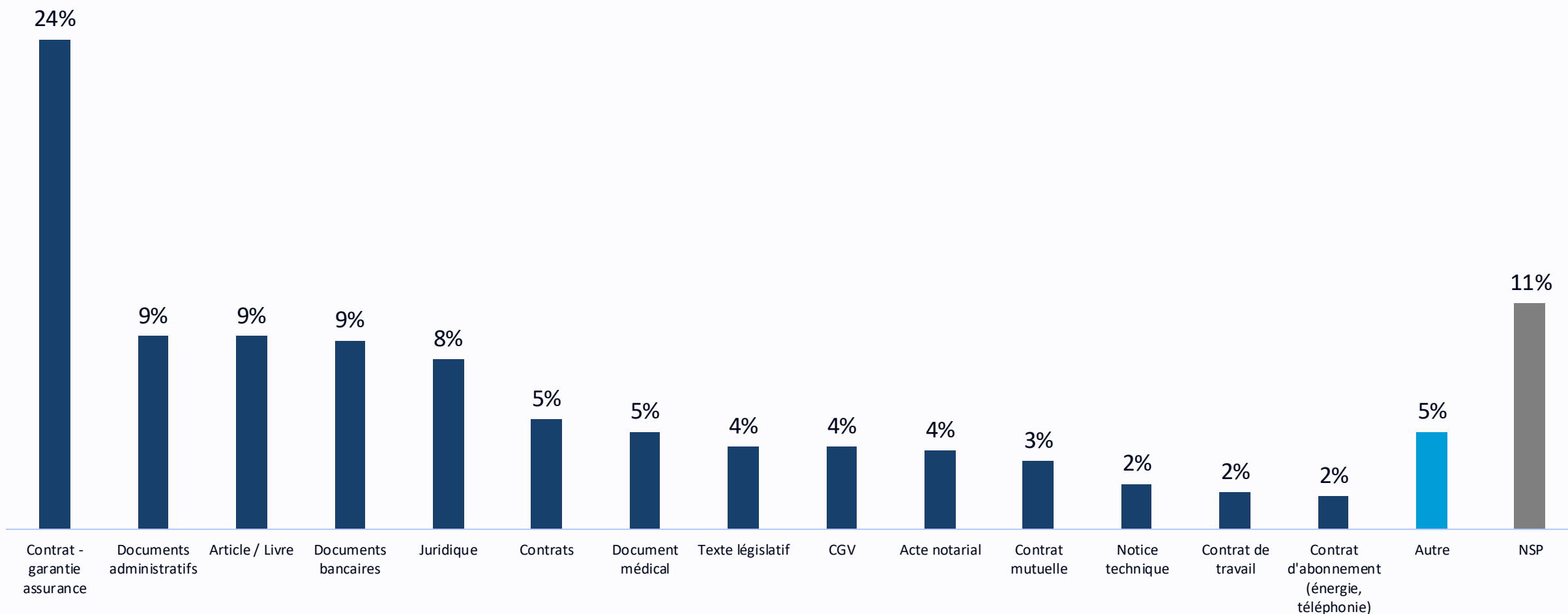
\ Près d'un Français sur deux a déjà abandonné la lecture d'un document parce qu'il était trop complexe.

Q19. Avez-vous déjà abandonné la lecture d'un document en raison de sa complexité ?



\ Pour 1/4 des Français ayant déjà abandonné la lecture d'un document parce qu'il était trop complexe, il s'agissait d'un document d'assurance.

Q20. Si oui, de quel type de document s'agissait-il ?



Q0 | Base : 450 répondants

**\ Pour 1 Français sur 4, les documents remis avant une intervention médicale ne sont pas clairs.
A noter, seul 1 Français sur 10 les trouve tout à fait clairs.**

Q21. Avant un examen ou une intervention médicale, les documents qu'on vous remet sont-ils clairs ?

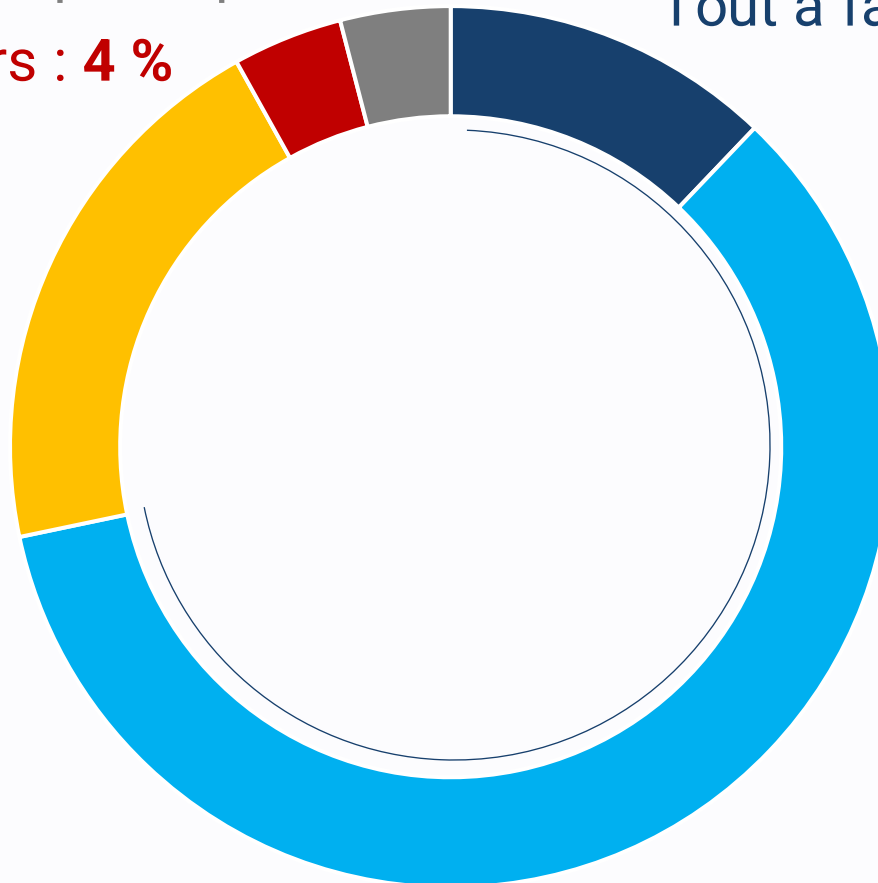
Je ne sais pas / Je ne souhaite pas répondre : 4 %

Pas du tout clairs : 4 %

Tout à fait clairs : 12 %

Plutôt pas clairs : 20 %

Plutôt clairs : 59 %





**Merci de votre
attention !**